



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Análisis del control interno para el almacén de la empresa Inversiones H.E.N

E.I.R.L. Chimbote - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

INFANTES CALDERÓN, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0003-2811-9145)

ASESOR METODOLÓGICO:

Dr. MUCHA PAITÁN, Ángel Javier (ORCID: 0000-0003-1411-8096)

ASESOR TEMÁTICO:

Mg. SERRANO CASTILLO, Elmo (ORCID: 0000-0001-7052-8431)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

AUDITORÍA

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

Gracias Dios por esta nueva oportunidad,
gracias a mi familia por el apoyo para el
logro de mis objetivos a mi familia por su
fraternidad en todo momento.

Miguel Ángel

Agradecimiento

En primer lugar a Dios porque siempre acompañó mi camino desde que inicié mi carrera hasta el día de hoy, a mis padres Eva y Ángel que me inculcaron valores y mucha perseverancia, a mis hermanas y familia en general, así como también a mi tía Scharon que fue un pilar y el gran apoyo para culminar mi carrera con éxito.

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

A los colaboradores de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. por estas dispuestas a brindarme la información necesaria para culminar con éxito la tesis.

Al Dr. Ángel Mucha Paitán, quien con su exigencia se pudo lograr que la investigación sea exitosa, asesorándome y guiándome en el desarrollo de la tesis, gracias por su paciencia y dedicación.

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

El autor

Página del Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

MIGUEL ÁNGEL INFANTES CALDERÓN

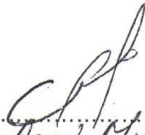
cuyo título es:

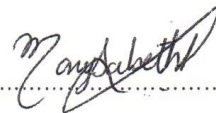
"ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO PARA EL ALMACÉN DE LA
EMPRESA INVERSIONES HEN E.I.R.L CHIMBOTE - 2019"

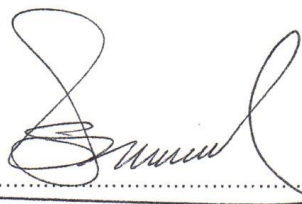
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (Número).....

Dieciséis (Letras).

Chimbote..10. de..07... Del 2019..


Dr. Miguel Munda
PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Infantes Calderón Miguel Ángel con DNI N° 43086139, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es verás y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a los dispuesto a las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 26 de Junio 2019



INFANTES CALDERÓN MIGUEL ÁNGEL

DNI: N° 43086139

Índice

Dedicatoria	i
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MÉTODO	14
2.1.Tipo y diseño de investigación:.....	14
2.2.Operacionalización de variables:.....	15
2.3.Población, muestra y muestreo:.....	18
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:.....	18
2.5.Procesamiento:	19
2.6.Métodos de análisis de datos:	19
2.7.Aspectos éticos:.....	19
III.RESULTADOS.....	20
IV.DISCUSIÓN.....	63
V.CONCLUSIONES.....	67
VI. RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS.....	69
ANEXOS.....	75

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general: 9, presentó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental – Descriptivo, alcance temporal transversal, durante el desarrollo del estudio trabajo con una población de 12 personas del área de almacén, para la selección de la muestra se consideró a la misma cantidad de la muestra, mediante un muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador, se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, pasando por un proceso de validez y confiabilidad antes de su aplicación, llegando a la conclusión: El 9, se percibe que 2 colaboradores que integran el 17 % de la muestra evalúan un ambiente de control deficiente, seguido de 6 colaboradores que integran el 50 % de la muestra de estudio considera un ambiente de control regular y 4 colaboradores que integran el 33 % de la muestra evalúan un ambiente de control eficiente, con esto se puede decir que el control interno que realiza la empresa presenta algunas debilidades de gestión.

Palabras clave: Control interno, almacén, ambiente de control, evaluación de riesgos

ABSTRACT

The research has as its general objective: To develop an analysis of the internal control of the warehouse of the company Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote - 2019, presented a quantitative, non-experimental design approach - Descriptive, transverse temporal scope, during the development of the study work with a population of 12 people from the warehouse area, for the selection of the sample was considered the same amount of the sample, through a non-probabilistic sampling at the convenience of the researcher, the survey technique was used and the instrument was the questionnaire, going through a process of validity and reliability before its application, reaching the conclusion: The internal control of the warehouse of the company Inversiones HEN EIRL Chimbote - 2019, it is perceived that 2 workers who represent 17% of the sample consider a poor control environment, followed by 6 workers who represent 50% of the study sample considered a regular control environment and 4 workers who represent the 33% of the sample considers an environment of efficient control, with this it can be said that the internal control carried out by the company presents some management weaknesses.

Keywords: Internal control, warehouse, control environment, risk assessment

I. INTRODUCCIÓN

La problemática es el fundamento de las causas y consecuencias que presenta la variable control interno, además se compara con sucesos parecidos a nivel nacional e internacional, luego sigue la descripción de trabajos similares realizados que consiste en la indagación de estudio parecidos en el ámbito internacional, nacional y local, los cuales son importantes para dar la viabilidad del estudio, luego se fundamenta las teorías relacionadas al temas, que despliega a todo el fundamento teórico de la variable de estudio, posterior a ello se realiza la formulación del estudio, luego se redacta la justificación que responde al porque y para que se desarrolla el estudio en los aspectos de relevancia social, implicancias prácticas, utilidad metodología y el valor teórico, posterior a ello se detalla la hipótesis y se culmina con la formulación de objetivos.

En la descripción de la realidad problemática se tiene, el Control Interno nace a raíz de la crisis de las entidades públicas y privadas en el manejo de almacén, esta crisis se evidenció en diferentes partes del mundo, por tales motivos con la finalidad de mejorar esta situación se crea la normas COSO que brinda los estándares para el manejo de control interno dentro de una institución, un caso que se puede apreciar es el del Instituto PYME (2010) la cual realizó una investigación en México en la que resalta la importancia del control interno en las entidades públicas y privadas aunque se da más énfasis en las entidades públicas, explica que quizás se deba a que en el ámbito público la administración logística es pésima y no cuenta con instrumentos ni mecanismos de control, en cambio en las entidades privadas es un poco más exigente el control logístico y de almacén, por tales razones las empresas privadas también deben poner en práctica el control interno relacionado a almacenes ya que facilita esta actividad. En el caso de Perú se evidencia que el tema de control interno se escucha con más énfasis en el sector público y se están poniendo más mecanismos de control, pero las empresas privadas también necesitan mecanismos de control y el tema de control interno se considera muy relevante, los investigadores Díaz y Morales (2017) realizaron una investigación en la ciudad de Chiclayo aplicado a la empresa papelería Santa Rita S.A.C., Donde expresaron que la evaluación del control interno es significativa a la luz del hecho de que nos hace reconocer algunos peligros que pueden existir en un elemento y aún no se han distinguido, y pueden descubrir cómo hacerlo de manera insuficiente y explícitamente en forma específica. Territorios que podrían estar en el equivalente,

como sucede en la organización de papelería Santa Rita SAC ubicado centro de distribución, lo cual es fundamental para la organización debido al mercado de este negocio, que es la compra y despacho de útiles escolares y de oficina. Además, descubrieron que la organización Santa Rita no tenía un Manual de organización, funciones, en este sentido, cualquier persona que se encuentra fuera del almacén podía ingresar y esto hablaba de peligros (problemas de inventarios erróneos); y de esta manera se prescribe como una cuestión de primera importancia para hacer una reconstrucción de todo el diagrama jerárquico de la organización y explícitamente los mecanismos de distribución, así como para construir un Manual de Organización, Funciones y Directrices en el que están punto por punto las capacidades que cada miembro del personal realizará dentro de la empresa de esta manera tienen la opción de abordar las insuficiencias actuales en la región; adicionalmente, la elaboración y elucidación de marcadores de administración estándar, para tener parámetros exactos de la fuerza de trabajo suficiente en el centro de distribución (Díaz y Morales) y (Brigagão, Neves y Ferreira, 2019).se tiene a los trabajos previos, dentro de ello se menciona que en esta parte se resalta los trabajos realizados por otros investigadores y que servirán de fundamento a la investigación, tomando como referencia investigaciones realizadas en el ámbito internacional, nacional y local:

En el ámbito internacional, Robleto (2015), se basó en desarrollar un estudio que se relaciona con evaluar el control interno en un universidad pública durante el año 2014, la investigación se presentó en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua UNAN – Managua, llegando a la siguiente conclusión: Se distinguió que las técnicas de control no están conectadas y existen algunas fallas en el control de la recolección de ventajas o materiales que ingresan al centro de distribución; el responsable de la bodega no verifica cuáles son las órdenes de compra en comparación con las solicitudes, la mayoría de las veces cuando compran hardware en la nota de órdenes de compra adjunta mencionando la garantía de dicho equipo, el vendedor obtiene la compra sin mencionar las garantías que se indican. En la solicitud de compra. A veces obtiene los materiales sin haber recibido un duplicado de la solicitud de compra aprobada, para darse cuenta de lo que se ha adquirido (Cajamarca, Camacho, Chávez, Leica y Pozo, 2019).

Posso (2014), se basa en estudiar y diseñar un modelo de control interno para una empresa que se dedica al servicio hotelero con la finalidad de analizar el impacto en el sector financiero, realizada en la Universidad de Cartagena, el estudio presentó un nivel descriptivo y diseño no experimental, durante el proceso de la investigación se trabajó con una muestra integrada por el personal administrativo, llegando a la siguiente conclusión: El marco de Control Interno, de todos modos, punto por punto y organizado, no puede, sin nadie más, garantizar la satisfacción de sus destinos, los creadores buscan con este trabajo dar a la organización que otorga a las administraciones de las posadas la industria de viajes. , una confirmación sensata de que el objetivo está cumplido (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Fernando y Pérez, 2018).

En el ámbito nacional, Reyes (2016) en su investigación que se enfoca al análisis de control interno de almacén y cómo afecta a una empresa textil de la ciudad de Trujillo, realizada en la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, llegando a la siguiente conclusión: Reconocimos las insuficiencias en los ejercicios de la zona de almacén de la Compañía Textil de Carmen SAC, se descubrió que los enfoques se configuran verbalmente, no existe un Manual de Organización y Funciones. Hay una mala ejecución de los inventarios debido a que no tienen un Kardex en la junta, los inventarios físicos no tienen un tiempo específico y las capacitaciones del personal no son consistentes; Debido a esta mala administración del centro de distribución, la cuenta del producto disminuyó en S /. 59, 170.00 soles y de la cuenta de dinero en el 2% hablado por S /. 7,900.00 soles para el año 2015 contrastaron con el período 2014, lo que redujo el beneficio de la organización (Vega, Lao y Nieves, 2017).

Sánchez (2016), en su investigación se centra en analizar como manejan el control interno en una área de almacén de una empresa de Trujillo, realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el estudio presentó un nivel descriptivo y un diseño de investigación no experimental, llegando a la siguiente conclusión: Las organizaciones coinciden en que el uso del control interno es básico, ya que mejora la competencia y la viabilidad para evitar futuros errores y esperar costos inútiles que podrían poner en peligro la solidez de la organización, ya que es fundamental contar con el Manual de organización y funciones (Montilla, Montes y Mejía, 2007).

Malca (2016), desarrollo y presento un estudio que se relaciona con el control de inventarios y como incide en la gestión financiera de una empresa de Lima metropolitana, durante el periodo 1015, El estudio se desarrolló en una universidad de Lima en la Universidad San Martín de Porras, el estudio es de alcance descriptivo y un diseño no experimental, durante el trabajo con una muestra de 230 personas, llegando a la siguiente conclusión: Una disposición efectiva de control interno no se ejecuta en las dimensiones de control restaurativo, preventivo y de descubrimiento en los inventarios, lo que causa un problema al hacer los arreglos relacionados con el dinero, al no configurar métodos que garanticen la revelación de los datos (Serrano, Señalín, Vega y Herrera, 2017).

Díaz y Morales (2017), el desarrollo del estudio se basa en analizar el control interno de una empresa privada de Lima, realizada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, el estudio presentó un nivel descriptivo y diseño de no experimental, durante el proceso se trabajó con una muestra integrada por las áreas de la empresa, llegando a la siguiente conclusión: Al evaluar el procedimiento utilizable y la supervisión de los ejercicios de la organización Santa Rita SAC, fue concebible distinguir los peligros en el pasaje y la salida de las existencias, el almacenamiento y la supervisión en el territorio del depósito, lo que provocó insuficiencias en la confirmación de las pruebas y el apoyo. registros, verificación de la sección y salida del producto en Kardex, conteo y auditoría del estado en el que se encuentran los artículos y su dispersión; Arrastrado por el aislamiento de las capacidades de la fuerza de trabajo, la limitación del paso al centro de distribución y la inclusión de elementos en la toma de inventarios.

En el ámbito local, Quiroz (2018), se basó en desarrollar un estudio que se relaciona con el control interno y como incide en el área de almacén de una empresa privada de la ciudad de Chimbote, realizada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, la investigación presento un nivel correlacional y un diseño de investigación no experimental, durante el proceso de la investigación trabajo con una muestra de 40 análisis documentales, llegando a la conclusión: La encuesta sobre la redacción y los resultados encontrados en este trabajo de exploración, en la zona del almacén de empresas privadas en Perú y la organización bajo investigación (Rubynoe, colaboradores contractuales general SAC Chimbote 2014.) se quedan cortos en un

marco de control interno, por lo tanto, la organización está influenciada, en otras palabras, no ofrecen importancia a esta zona lo que esto impacta negativamente en los objetivos de la organización, no le dan un uso suficiente a los activos, luego se prescribe a la organización, tome Las medidas importantes para abordar dichos aspectos de desperdicio, para la satisfacción de sus destinos establecidos (Torres, Malta, Zapata y Aburto, 2015).

Puertas (2016), el estudio se basó para obtener el título de licenciada en contabilidad titulada “Como se relaciona el control interno y como influye en la administración de las municipalidades”, llegando a la conclusión: Desde la percepción de los resultados y la investigación de los resultados, se razona que la gran mayoría de los creadores nacionales se han limitado a retratar de manera independiente los factores internos de control y organización, de esta manera, el impacto del control interno no se ha ilustrado objetivamente. De la misma manera, la Municipalidad del Distrito de Nuevo Chimbote no está teniendo ningún peso significativo en la mayoría de los sub-segmentos y segmentos de control interno establecidos en el informe COSO, por lo tanto, el control interno no está afectando decididamente a la sustancia; sin embargo, la auditoría de la escritura relevante muestra que la aplicación de los segmentos de control interno creados en el informe COSO impacta enfáticamente en la administración institucional, ya que permite una utilización productiva y exitosa de los activos abiertos asignados y creados (Beuren y Zonatto, 2014). Dentro de las teorías relacionas al tema se sustenta haciendo referencia a la variable de estudio control interno en almacenes y toda la teoría que respalde a dicha variable, el cual se detalla en las siguientes líneas:

Según la variable el control interno son técnicas que el comando excesivo y los colaboradores del diseño de la corporación implementan para adquirir los sueños propuestos de la organización, a través de la recopilación de hechos confiables y la mejora verde de las operaciones colectivamente con el cumplimiento de las políticas internas de la organización (NIA 315, 2013, p.47).Según Perdomo (2000), El control interno o el marco de la junta son muchos territorios útiles en una organización y actividades específicas en la correspondencia Control dentro de la organización. El marco de administración a través del ejercicio, influye en todas las piezas de la organización a través de los ingresos. La viabilidad de una organización se configura en la conexión entre el rendimiento de los artículos. Luego otra vez beneficios y la

contribución de los activos de creación importante (Asencio, González y Lozano, 2017; p. 46).

El control interno en almacén según Blanco (2012), es un procedimiento creado por los supervisores y especialistas de la región del centro de distribución, para mejorar sus controles internos del producto; mediante el uso de controles de stock para abordar los peligros que están ocurriendo en el territorio del centro de distribución; brinda seguridad razonable para la satisfacción de los objetivos y destinos de la región, reuniendo sus estándares con respecto a la competencia de los ejercicios, datos sólidos y con respecto a las pautas de la región del centro de distribución (p.37).

Dentro de la importancia de Control Interno, según Homes (1998), la importancia del control interno depende de la necesidad de practicar el control dentro de las asociaciones, fue señalada por los gobernantes principales, los pioneros religiosos y los pioneros de los negocios. Dada la necesidad de coordinar y supervisar los ejercicios de la asociación, se construyeron controles para garantizar el cumplimiento de los destinos.

Con el tiempo, la importancia del control interno para el logro de una sustancia ha sido percibida por sus administradores, así como por innumerables reuniones. Algunos han recurrido al control interno para determinar los problemas que superaban los que las empresas consideraban, desde el principio, importantes para sus necesidades. La importancia de la estructura del uso del control interno de la manera que lo acompaña. El control interno no brinda una seguridad absoluta, sino más bien sensata, debido a decisiones incorrectas o errores y decepciones, es importante ofrecer importancia al tratamiento (p.21).

Dimensiones del control interno, el apéndice 2 de la NIA 315 (2013) se refiere a "que la manipulación interna tiene componentes que ayudan al desarrollo de alta calidad y al cumplimiento de las normas internas" (p.45). Dimensión 05: Supervisión, ISA 315 Apéndice 2 (2013) nos dice que "el deber principal para la administración de la empresa comercial es implementar y mantener controles internos con precisión, por lo que los controles de seguimiento confirman si el empleador desarrolla sus actividades de manera deliberada y que se corrigen de acuerdo con los problemas generados. La administración se ocupa de los controles, incluida la conciliación bancaria a tiempo, las

auditorías internas, los contratos y la gestión de las normas penales de la entidad" (párr. 66-98).

Siguiendo con el fundamento teórico tenemos a Herrera (2014), que menciona las restricciones de control interior. Como hemos encontrado en el área anterior, el Control Interno puede proporcionar datos gerenciales sobre las actividades del elemento y reforzar el liderazgo básico de manera educada, ayudando con el logro de sus objetivos. Sea como fuere, regularmente, tienes deseos más elevados por lo que puedes ofrecer. Un marco de control interno, a pesar de que todo está estructurado, puede brindar una seguridad razonable, no suprema para el cumplimiento de los objetivos de la organización (p. 56).

Dentro de las características del control interno Del Toro, Fonteboa, Armadas y Santos (2015), mencionan que es un procedimiento; es decir, una manera de lograr un fin y no un fin en sí mismo. Lo realizan individuos que actúan en todas las dimensiones y no se trata solo de manuales de asociación y metodología. En todos los aspectos de la asociación, la autoridad responsable de guiarla está a cargo del control interno ante su supervisor rápido según las dimensiones de poder establecidas; y en consistencia, cada uno de los especialistas del elemento participa prestando poca atención a su clasificación relacionada con la palabra. Da un nivel razonable de seguridad, en relación con el cumplimiento de los destinos establecidos; no el agregado. Debe alentar el cumplimiento de objetivos en al menos una de las zonas o tareas de la sustancia. Debe ir para lograr discreción, administración y reforzar el especialista y la obligación de los ensamblajes (p. 63).

Dentro del informe COSO se encuentra un procedimiento realizado por el órgano rector, la administración y el resto de la fuerza laboral de una asociación, planeado para brindar un nivel razonable de seguridad en lo que respecta al cumplimiento de los objetivos, según lo indiquen los enfoques adjuntos: Efectividad y desempeño de las operaciones. Fiabilidad de la información monetaria. Cumplimiento de las directrices y políticas legales relevantes. "Es un procedimiento que forma parte de las estructuras y procedimientos opuestos de la organización que se incorporan en la característica de administración y control, que ya no están adyacentes a ellos. Orientado a objetivos es un medio, concebido y realizado a través de seres humanos de todos los rangos de la

agencia a través de sus movimientos y palabras. Brinda una garantía asequible, en lugar de absoluta, de que los objetivos definidos pueden llevarse a cabo” (COSO, 2003).

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una comisión deliberada formada por delegados de cinco asociaciones de división privada en los EE. UU. Para brindar administración académica a pesar de tres problemas interrelacionados: riesgo para la empresa (ERM), control interior y prevención de la extorsión. Las asociaciones son: La Asociación Americana de Contabilidad (AAA). El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA). Ejecutivos financieros a nivel mundial (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA). La Asociación Nacional de Contadores (actualmente el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su establecimiento en 1985 en los Estados Unidos, avanzado por los horribles ensayos de negocios y los largos tramos de emergencias pasadas, COSO está concentrando las variables que pueden ofrecer el ascenso a datos monetarios falsos y redactar escritos y sugerencias para una amplia gama de asociaciones y elementos administrativos, por ejemplo, la SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros (Asociación Española para la Calidad, 2018).

COSO I, en 1992, la tarifa publicó el registro primario "Control interno - Marco integrado" conocido como COSO I si desea ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de manipulación internos, proporcionando una versión principalmente basada en la cual podrían verificar sus sistemas de manipulación interna y generar un definición común de "gestión interna" (Asociación Española para la calidad, 2018).

Según COSO el control interno es un procedimiento completado por la administración y el resto de la facultad de un elemento, estructurado para brindar un nivel de seguridad razonable en cuanto a los destinos dentro de las clasificaciones adjuntas: eficiencia y productividad de las tareas. Fiabilidad de los datos relacionados con el dinero. Consistencia con leyes, lineamientos y estándares que sean apropiados. La estructura de la norma se dividió en cinco segmentos: Entorno de control. Evaluación de peligros. Ejercicios de control. Datos y correspondencia. Supervisión. COSO II, en 2004, distribuyó el estándar "Endeavor Risk Management - Integrated Framework" (COSO II). Peligro integrado en la estructura de la junta que amplía la idea de control interno a

la administración de azar, que incluye a todos los profesores, incluidos los directores y ejecutivos (Asociación Española para la Calidad, 2018).

COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes: Condición de control: son las cualidades y la racionalidad de la asociación, afecta la visión de los colaboradores ante los peligros y sus ejercicios de control. Fundación de destinos: vitales, operativos, datos y consistencia. Distinguir pruebas de ocasiones, que pueden afectar la satisfacción de los objetivos. Evaluación de peligros: prueba reconocible e investigación de los peligros significativos para la realización de los destinos. Reacción a los peligros: aseguramiento de actividades contra peligros. Ejercicios de control: Políticas y estrategias que garantizan que se realicen actividades contra peligros. Datos y correspondencia: viables en sustancia y tiempo, para permitir a los colaboradores cumplir con sus deberes. Supervisión: seguir ejercicios.

COSO III, en mayo de 2013 se ha distribuido la tercera adaptación del COSO III. Las rarezas que presentará este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son: Mejora de la destreza del peligro que los tableros de la junta deben ajustar a las condiciones. Confianza más prominente en la disposición de peligros y cumplimiento de objetivos. Una claridad más notable en cuanto a datos y correspondencia (Asociación Española para la Calidad, 2018).

Objetivos del COSO III según Gonzales (2018), son la obligación de la Administración y la alta gerencia de establecer los objetivos comerciales y es importante establecer los destinos antes de la estructura y ejecución del marco de control interior, a fin de controlar y moderar satisfactoriamente los peligros que Influye en esos objetivos. Los objetivos deben complementarse entre sí, identificarse entre sí y ser conscientes de los límites y deseos del elemento y las unidades especializadas y sus capacidades. Establecer metas es esencial para el control interno exitoso. Los destinos dan los objetivos cuantificables hacia los que se mueve el elemento al desarrollar sus ejercicios (Vera, Dominguez, Laborín, Batista, y Seabra, 2007, p. 53).

Marco Integrado COSO III. Obligaciones en el Sistema, diferentes son los trabajos y deberes aceptados por los miembros internos y externos en un Sistema de Control Interno. Los miembros internos aceptan obligaciones, mientras que los miembros

externos realizan compromisos rentables, tanto por su trabajo exitoso como por su actualización.

El Consejo de Administración Gonzales (2018), los individuos de la Junta junto con la Administración superior deben desglosar el Sistema de control interno de la sustancia y completar su supervisión. La alta gerencia es responsable del control interno de la Junta de Directores, y la Junta de Directores debe desarrollar estrategias y deseos sobre cómo los individuos de la Junta deben controlar el control interno. La Junta debe darse cuenta de los peligros para lograr los objetivos del elemento, las evaluaciones de las carencias de control interior, las medidas adoptadas por la Administración para aliviar dichos peligros e insuficiencias, y cómo la Administración evalúa el marco de Control Interno (Sosa, 2019). De la misma manera, el Consejo de Administración acepta un trabajo básico en la caracterización de supuestos sobre confiabilidad y cualidades morales, franqueza y obligaciones, dentro de la estructura de la tarea del Sistema de Control Interno. Como regla general, la Junta Directiva actúa a través de grupos asesores o consejos designados. Esto depende de la sala y la naturaleza de la asociación (p. 64).

Área de almacén según Escudero (2015), es un área corporal donde las sustancias se recolectan tanto en tela cruda como en productos sin terminar y productos finales en el camino para luego ser transferidos a los clientes distintivos que lo solicitan, este lugar cumple funciones cruciales junto con la cantidad total de existencias y Si faltan productos para cumplir con los pedidos, si alguna de esas características tiene deficiencias, generará gastos teniendo en cuenta el hecho de que podrían producirse pequeñas porciones del producto y las solicitudes del comprador ahora no podrían cumplirse a tiempo (p.33).

La gestión interna de la región de almacén Blanco (2012), es un procedimiento desarrollado por los gerentes y colaboradores de la región de almacén, para mejorar sus controles y productos internos; a través de la implementación de controles de existencias para precisar los peligros que pueden precipitarse dentro de la región del almacén; presenta una protección razonable para el éxito de los deseos y objetivos del área, basando sus ideas en el desempeño de los deportes, estadísticas confiables y respetando las normas de la vecindad del almacén (p.37).

Según Herrera (2014), las limitaciones del Control Interno, Como se ha encontrado en el segmento anterior, el control interno puede proporcionar datos gerenciales sobre las actividades de la sustancia y reforzar el liderazgo básico de manera educada, ayudando al cumplimiento de sus objetivos. Sea como sea, de vez en cuando, tiene deseos más elevados de lo que puede ofrecer. Un marco de control interno, independientemente de que haya sido planificado en su totalidad, puede dar una confirmación sensata, no una confirmación suprema del cumplimiento de los objetivos por parte de la organización (p.53).

Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control (LEY N° 27785), el Sistema Nacional de Control es la disposición de los órganos de control, normas, estrategias y técnicas, organizadas y prácticamente coordinadas, destinadas a liderar y desarrollar la actividad de control gubernamental en una forma descentralizada. Camino. Su presentación incorpora cada uno de los ejercicios y actividades en los campos autoritario, presupuestario, operativo y monetario de los elementos y contactos con el personal que proporciona. Esta Ley construye los estándares que administran la extensión, asociación, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Control y del Contralor General de la República como la sustancia especializada administradora de dicho Sistema.

Evaluación del Control Interno Andía (2009), el control interno ha sido y será la preocupación constante de los presidentes en el esfuerzo por proteger los activos. La preocupación podría ser más prominente para los inspectores como resultado de la confianza depositada en ellos, sus conclusiones y criterios se basarán en los ejercicios que completen como un aspecto importante de una revisión (p. 46).

Sin embargo Andía (2009), la introducción que se ha dado a la evaluación, desde la perspectiva de la Auditoría Interna, no es la más adecuada debido a que la actividad practicada se extiende de manera confiable en los ángulos relacionados con el dinero; en otras palabras; se discute que el control interno es débil en la parte evaluada, en su mayor parte una información monetaria, como una realidad básica de confirmación física, y tal vez como el objeto de verificar o ver algo. Por así decirlo, está confinado a un estándar especializado que no permite evaluar o valorar el punto de vista a evaluar, como un procedimiento total de actividad (Segredo, 2013; p. 47).

Para conceptualizar la evaluación del control interno Andía (2009), se incorporan algunos criterios con respecto a lo que se considera una evaluación, su campo de actividad y diferentes perspectivas, por ejemplo, los siguientes: La evaluación del control interior se incluye en la encuesta e investigación de la Se ha consolidado un número considerable de técnicas en la estructura y condición de control interno, al igual que en los marcos mantenidos por la asociación para el control y los datos de las tareas y sus resultados, a fin de decidir si son constantes con las instituciones, objetivos para la utilización y el control de los activos, al igual que la garantía de la consistencia del trabajo que se desempeña en el segmento que crea. La evaluación del control interior es una acción que se puede conectar a toda la asociación o cuerpo abierto, de manera mundial o fraccional, bajo un sistema que alienta al revisor interno a auditar y analizar cada una de las ideas, criterios y actividades utilizadas en La creación de datos (Guido, Lautaro, Araya y Poblete, 2002). Por la ejecución de actividades. La evaluación debe realizarse en el grado institucional genuino, que alude a toda interrelación departamental, al igual que las relaciones entre organizaciones que estructuran el mercado, o en la división abierta, las relaciones institucionales con diferentes criaturas y condiciones que estructuran el segmento en el que se desarrolla. Funciona, para descubrir que los datos, desde y hacia la asociación, se dirigen a través de los métodos de ajuste y de una manera auspiciosa. Además, implica que dentro de esta extensión institucional genuina, el examinador interno debe considerar los criterios de los encargados de las tareas, al igual que los autorizados y especializados que se identifican con los procedimientos evaluados, ya que estos son los epicúreos genuinos de las actividades. y sus procedimientos, además, son los que conocen la practicidad de las actividades o la adecuación de las propuestas de la revisión interior (p.98).

Clasificación del control interno, el control interior puede ordenarse en control administrativo interno y control interno de contabilidad. El SAS-I se acumula que el control regulatorio interno incorpora, sin embargo, no está restringido a, el plan de asociación, los sistemas y los registros que se identifican con los procedimientos de elección que llevan a la aprobación de actividades por parte de la organización. Esta aprobación es un componente de la organización legítimamente conectada con el deber de cumplir los destinos de la asociación y es la etapa inicial para desarrollar el control de las tareas contable (Fernández, 2016).

Entonces, nuevamente, García (2012), el SAS-I también aclara que el control contable incorpora el plan de asociación y los métodos y registros que se identifican con el seguro de las ventajas y la confiabilidad de los registros relacionados con el dinero y, posteriormente, está destinado a dar una confirmación razonable de que: Las actividades Se ejecutan según la aprobación general o explícita de la organización. Las actividades se registran como importantes para permitir la disposición de los resúmenes del presupuesto según las normas contables adecuadas o con algún otro criterio pertinente a dichas declaraciones, y para mantener la contabilidad de los beneficios. El acceso a los recursos está permitido solo según la aprobación de la organización. Las ventajas registradas en la contabilidad se contrastan en los intervalos razonables y los recursos actuales, y se realiza el movimiento adecuado como para cualquier distinción (p. 32).

de la formulación de objetivos se tiene como objetivo general: Desarrollar un análisis del control interno del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019. Por otro lado, dentro de los objetivos específicos se tiene: Describir el control interno del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019. Evaluar el control interno del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019. Plantear instrumentos de gestión para la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), y los lineamientos del método científico, el estudio presenta un enfoque cuantitativo porque plantea un instrumento de recolección de datos con los cuales obtener información y se analizará mediante el apoyo de la estadística.

Según el diseño del estudio se inclina a un diseño no experimental – descriptivo, porque durante todo el proceso no se realiza manipulación de la variable de estudio y se observa en un solo momento considerándose de alcance temporal transversal y es descriptivo porque la finalidad de la investigación es realizar un análisis de la variable de estudio a través de la aplicación de un instrumento y ver las fortalezas y debilidades con la cuenta el área de almacén.

El diseño de la investigación es el siguiente:

M ——— O

En donde:

M: Empresa Inversiones HEN E.I.R.L.

O: Control interno

2.2. Operacionalización de variables:

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable de estudio: Control interno	Según NIA 315 (2013) el control interno son tácticas que el comando de la empresa comercial ponen en vigencia para cosechar los sueños propuestos de la organización, a través de la recopilación de hechos confiables y la mejora eficiente de las operaciones al lado del cumplimiento de las regulaciones internas de el empleador (p.47).	Son los procedimientos que realiza la empresa para el control de su almacén y hace referencia al ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control interno, información y comunicación y la supervisión.	Ambiente de control	Filosofía de la Dirección	Ordinal
				Integridad y Valores Éticos.	
				Administración Estratégica	
				Estructura Organizacional	
				Administración de Recursos Humanos	
				Competencia Profesional	
				Asignación de Autoridad y Responsabilidad	
				Órgano de Control Institucional	
			Evaluación de riesgos	Planteamiento de la administración de riesgos	
				Identificación de Riesgos.	
				Valoración de los Riesgos	
				Respuesta al Riesgo	
				Procedimientos de Autorización y Aprobación.	

			Actividades de control gerencial	Segregación de Funciones	
				Evaluación Costo-Beneficio	
				Controles sobre el Acceso a los Recursos o Archivos.	
				Verificaciones y Conciliaciones	
				Evaluación del Desempeño	
				Rendición de Cuentas	
				Documentación de Procesos, Actividades y Tareas	
				Revisión de Procesos, Actividades y Tareas	
				Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
			Información y comunicación	Funciones y características de la información	
				Información y responsabilidad.	
				Calidad y suficiencia de la información.	
				Sistemas de información	
				Flexibilidad al cambio	
				Archivo Institucional	

				Comunicación Interna	
				Comunicación Externa	
				Canales de Comunicación	
			Supervisión	Prevención y Monitoreo	
				Monitoreo oportuno del Control Interno	
				Reporte de Deficiencias	
				Implantación y Seguimiento de Medidas Correctivas	
				Autoevaluación	
				Evaluaciones independientes	

2.3. Población, muestra y muestreo:

Población:

La población es el total de la unidad de análisis, la cual forma parte de la institución en investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La población está integrada por el total de colaboradores con la que cuenta la empresa, la cual asciende a 12 personas que trabajan en el almacén.

Muestra:

La muestra es igual a la población integrada por 12 personas que trabajan en el almacén que conforman la población por ser un número de fácil alcance para el investigador, obtenida mediante un muestreo no probabilístico.

Muestreo:

No probabilístico, porque no se recurrió a la estadística para extraer la muestra de estudio, sino que está integrada por el total de la población, por ser un número pequeño de fácil alcance para el investigador.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

Validez del Instrumento:

Para realizar la validación del instrumento se recurrirá al juicio de expertos, el cual estará integrada por 3 expertos en el área, a los cuales se les entregara un ejemplar de los instrumentos y deberán valorar y categorizar la relación que presenten los ítems con los indicadores, dimensiones y variables, posterior a ello se realizara la validación colocando sus datos personales como: nombres y apellidos, grado de instrucción, número de DNI y firma (Aguirre y Armenta, 2012).

Confiabilidad:

Para determinar la confiabilidad del instrumento se recurrió a aplicar el instrumento a una muestra piloto integrada por 10 colaboradores que no forman parte de la muestra de estudio, pero presentan similares características, posterior a ello se sometió al estadístico Alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad del instrumento.

2.5. Procesamiento:

Para realizar el procesamiento de la información en una primera instancia se recurrió a aplicar el instrumento de recolección de datos, posterior a ello, se organizó la información en una base de datos para obtener los resultados estadísticos que respondan a los objetivos propuestos en la investigación.

2.6. Métodos de análisis de datos:

Dentro de los métodos de análisis de datos la información que se obtenida de la muestra de estudio se ordenara en una base de datos en Excel Versión 2016 y a través de la estadística descriptiva se obtuvieron resultados ordenados en tablas de frecuencia y figuras de barra, los cuales deberán responder a los objetivos propuestos en la investigación.

2.7. Aspectos éticos:

Dentro de los aspectos éticos de la investigación se considera a la originalidad porque toda la información que se tome en la investigación es auténtica y se respetó los derechos de autor, tomando las referencias internacionales APA, de acuerdo a los lineamientos expuestos por la escuela académica. Por otro lado, se pasó por el programa de originalidad TURNITIN, el cual evalúa que toda la información colocada en la investigación es auténtica.

Así mismo se considera el aspecto ético del anonimato, porque no se registró ningún dato que ponga en peligro la integridad de las personas involucradas en la investigación, respetando la privacidad en todo momento de la empresa.

III. RESULTADOS

Para analizar la información de los resultados se utilizó la estadística descriptiva, ordenando la información en tablas de frecuencia y figuras de barra, que responden a cada uno de los objetivos propuestos en la investigación:

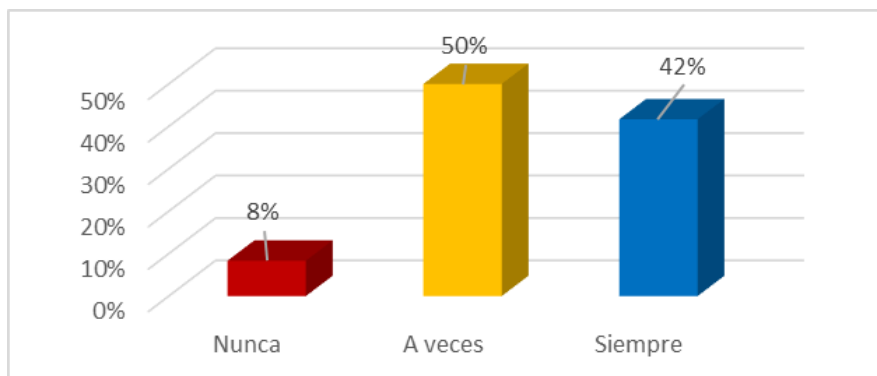
I.1. Resultados por ítems:

Tabla 1.

Frecuencia de la evaluación a la Filosofía de dirección en el almacén de la empresa Inversiones Hen E.I.R.L. Chimbote – 2019.

Opciones	fi	%
Nunca	1	8%
A veces	6	50%
Siempre	5	42%
Total	12	100%

GRÁFICO 01: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

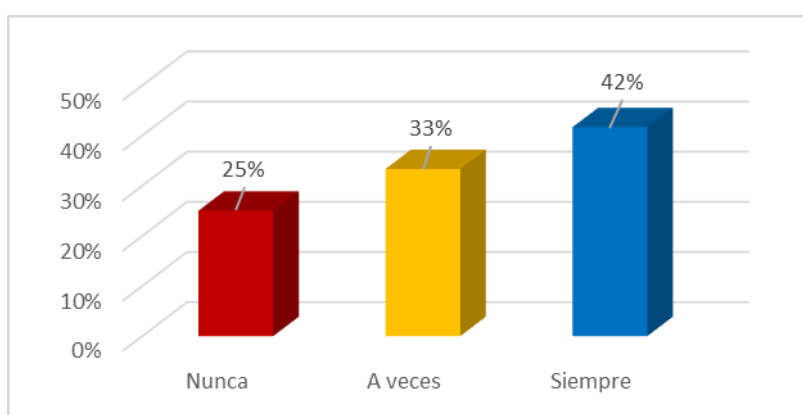
A partir de lo expuesto en el Gráfico 01 se tienen los resultados del primer ítem denominado evaluación a la Filosofía de dirección del almacén de la empresa Inversiones Hen E.I.R.L. Chimbote – 2019, encontrando que 1 trabajador que integran el 8 % considera que nunca se evalúa la filosofía de la dirección, continuado de 6 colaboradores que integran el 50 % de la muestra considera que a veces se evalúa la filosofía de la empresa, culminando que 5 colaboradores que integran el 42 % de la muestra evalúan que siempre se evalúa la filosofía de la empresa.

Tabla 2.

Se percibe integridad y Valores Éticos en la empresa.

Opciones	fi	%
Nunca	3	25%
A veces	4	33%
Siempre	5	42%
Total	12	100%

GRÁFICO 02: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

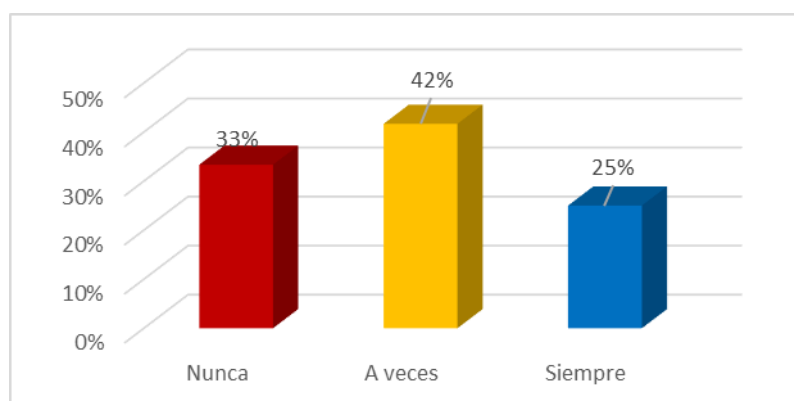
A partir de lo expuesto en el Gráfico 02 se tienen los resultados del segundo ítem y se percibe integridad y Valores Éticos en la empresa, encontrando que 3 trabajador que integran el 25 % considera que nunca se percibe integridad y Valores Éticos en la empresa, continuado de 4 colaboradores que integran el 33 % de la muestra considera que a veces se percibe integridad y Valores Éticos en la empresa, culminando que 5 colaboradores que integran el 42 % de la muestra evalúan que siempre se percibe integridad y Valores Éticos en la empresa.

Tabla 3.

Frecuencia del ítem existe una administración estratégica del control de almacenes.

Opciones	fi	%
Nunca	4	33%
A veces	5	42%
Siempre	3	25%
Total	12	100%

GRÁFICO 03: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

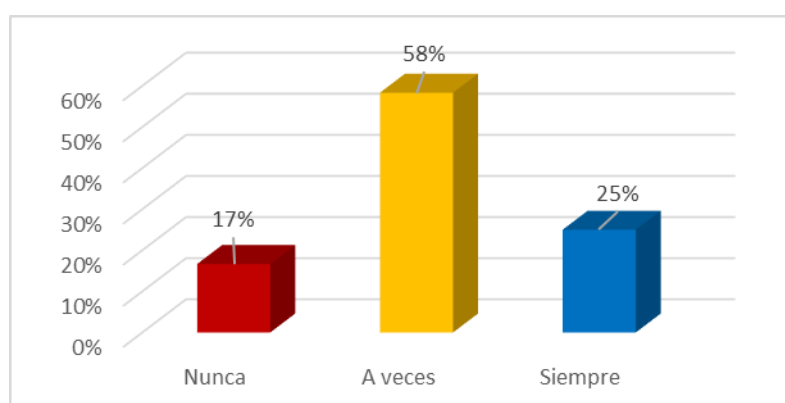
A partir de lo expuesto en el Gráfico 03 se tienen los resultados del tercer ítem denominado existe una administración estratégica del control de almacenes, encontrando que 4 trabajador que integran el 33 % considera que nunca existe una administración estratégica del control de almacenes, continuado de 5 colaboradores que integran el 42 % de la muestra considera que a veces existe una administración estratégica del control de almacenes, culminando que 3 colaboradores que integran el 25 % de la muestra evalúan que siempre existe una administración estratégica del control de almacenes.

Tabla 4.

Frecuencia del ítem se revisa la estructura organizacional de la empresa para realizar el control de almacenes.

Opciones	fi	%
Nunca	2	17%
A veces	7	58%
Siempre	3	25%
Total	12	100%

GRÁFICO 04: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

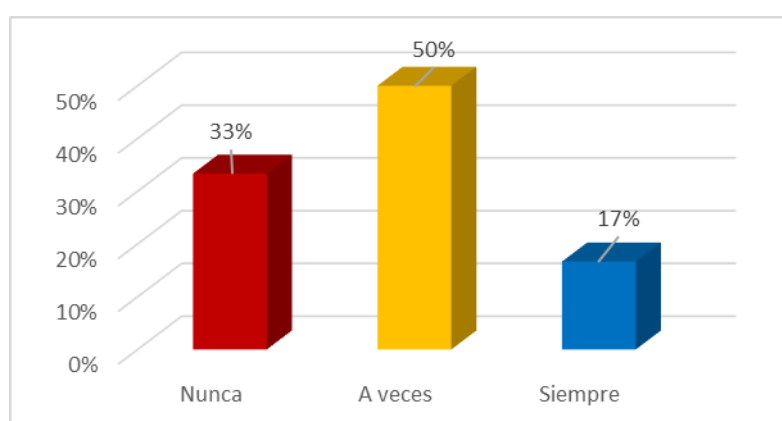
A partir de lo expuesto en el Gráfico 04 se tienen los resultados del cuarto ítem denominado se revisa la estructura organizacional de la empresa para realizar el control de almacenes, encontrando que 2 trabajador que integran el 17 % considera que nunca se revisa la estructura organizacional de la empresa para realizar el control de almacenes, continuado de 7 colaboradores que integran el 58 % de la muestra considera que a veces se revisa la estructura organizacional de la empresa para realizar el control de almacenes, culminando que 3 colaboradores que integran el 25 % de la muestra evaluan que siempre se revisa la estructura organizacional de la empresa para realizar el control de almacenes.

Tabla 5.

Frecuencia del ítem se evalúa la Administración de Recursos Humanos dentro del control de almacenes.

Opciones	fi	%
Nunca	4	33%
A veces	6	50%
Siempre	2	17%
Total	12	100%

GRÁFICO 05: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

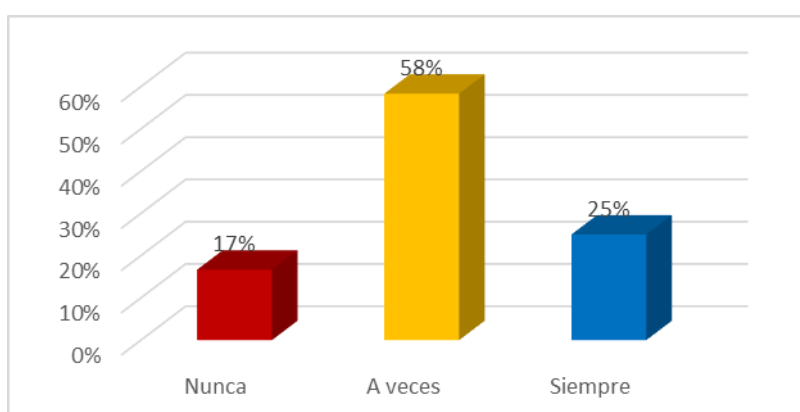
A partir de lo expuesto en el Gráfico 05 se tienen los resultados del quinto ítem denominado se evalúa la Administración de Recursos Humanos dentro del control de almacenes, encontrando que 4 trabajador que integran el 33 % considera que nunca se evalúa la Administración de Recursos Humanos dentro del control de almacenes, continuado de 6 colaboradores que integran el 50 % de la muestra considera que a veces se evalúa la Administración de Recursos Humanos dentro del control de almacenes, culminando que 2 colaboradores que integran el 17 % de la muestra evaluan que siempre se evalúa la Administración de Recursos Humanos dentro del control de almacenes.

Tabla 6.

Frecuencia del ítem existe competencia profesional en el área de almacén.

Opciones	fi	%
Nunca	2	17%
A veces	7	58%
Siempre	3	25%
Total	12	100%

GRÁFICO 06: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

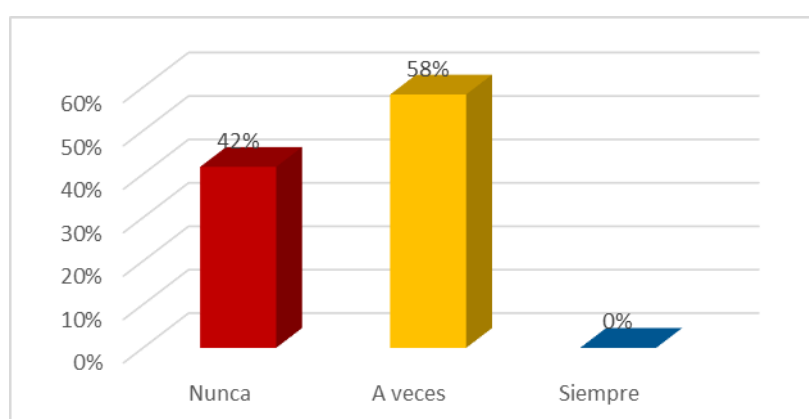
A partir de lo expuesto en el Gráfico se tienen los resultados del sexto ítem denominado existe competencia profesional en el área de almacén, encontrando que 2 trabajador que integran el 17 % considera que nunca existe competencia profesional en el área de almacén, continuado de 7 colaboradores que integran el 58 % de la muestra considera que a veces existe competencia profesional en el área de almacén, culminando que 3 colaboradores que integran el 25 % de la muestra evalúan que siempre existe competencia profesional en el área de almacén.

Tabla 7.

Frecuencia del ítem se cuenta con procedimientos para la asignación de responsabilidad en el área de almacén.

Opciones	fi	%
Nunca	5	42%
A veces	7	58%
Siempre	0	0%
Total	12	100%

GRÁFICO 07: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

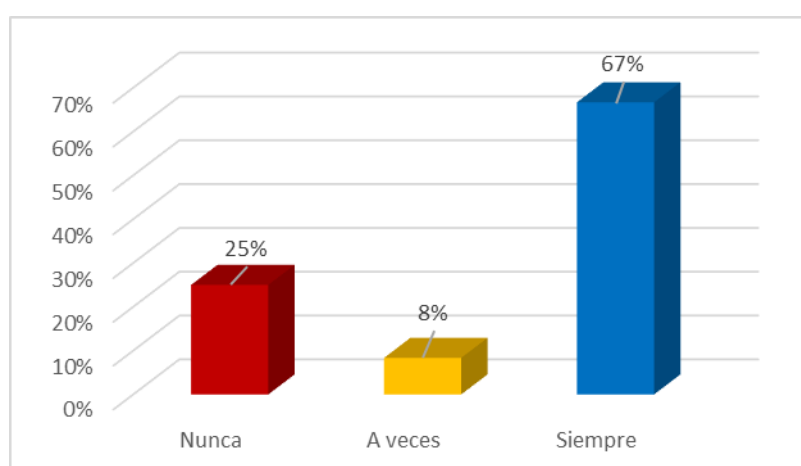
A partir de lo expuesto en el Gráfico 07 se tienen los resultados del séptimo ítem denominado se cuenta con procedimientos para la asignación de responsabilidad en el área de almacén, encontrando que 5 trabajador que integran el 42 % considera que nunca se cuenta con procedimientos para la asignación de responsabilidad en el área de almacén, continuado de 7 colaboradores que integran el 58 % de la muestra considera que a veces se cuenta con procedimientos para la asignación de responsabilidad en el área de almacén, culminando que 0 colaboradores que integran el 0 % de la muestra evalúan que siempre se cuenta con procedimientos para la asignación de responsabilidad en el área de almacén.

Tabla 8.

Frecuencia del ítem existe un Órgano de Control Institucional interno para la gestión de almacenes.

Opciones	fi	%
Nunca	3	25%
A veces	1	8%
Siempre	8	67%
Total	12	100%

GRÁFICO 08: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

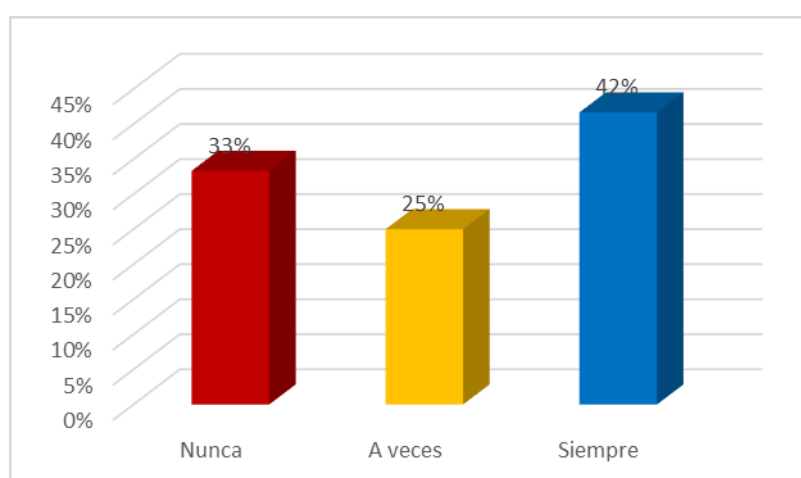
A partir de lo expuesto en el Gráfico 08 se tienen los resultados del octavo ítem denominado existe un Órgano de Control Institucional interno para la gestión de almacenes, encontrando que 3 trabajador que integran el 25 % considera que nunca existe un Órgano de Control Institucional interno para la gestión de almacenes, continuado de 1 colaboradores que integran el 8 % de la muestra considera que a veces existe un Órgano de Control Institucional interno para la gestión de almacenes, culminando que 8 colaboradores que integran el 67 % de la muestra evaluan que siempre existe un Órgano de Control Institucional interno para la gestión de almacenes.

Tabla 9.

Frecuencia del ítem la empresa cuenta con un planeamiento de la administración de riesgos para los almacenes.

Opciones	fi	%
Nunca	4	33%
A veces	3	25%
Siempre	5	42%
Total	12	100%

GRÁFICO 09: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

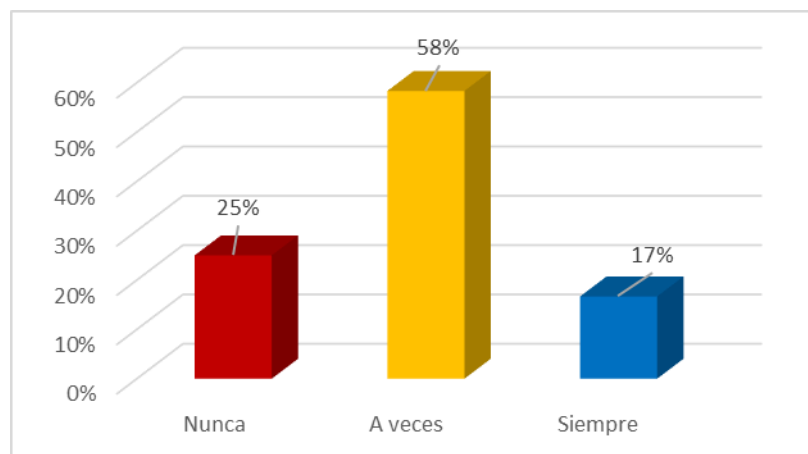
A partir de lo expuesto en el Gráfico 09 se tienen los resultados del noveno ítem denominado la empresa cuenta con un planeamiento de la administración de riesgos para los almacenes, encontrando que 4 trabajador que integran el 33 % considera que nunca la empresa cuenta con un planeamiento de la administración de riesgos para los almacenes, continuado de 3 colaboradores que integran el 25 % de la muestra considera que a veces la empresa cuenta con un planeamiento de la administración de riesgos para los almacenes, culminando que 5 colaboradores que integran el 42 % de la muestra evalúan que siempre la empresa cuenta con un planeamiento de la administración de riesgos para los almacenes.

Tabla 10.

Frecuencia del ítem en la empresa existe una identificación de riesgos para los almacenes.

Opciones	fi	%
Nunca	3	25%
A veces	7	58%
Siempre	2	17%
Total	12	100%

GRÁFICO 10: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

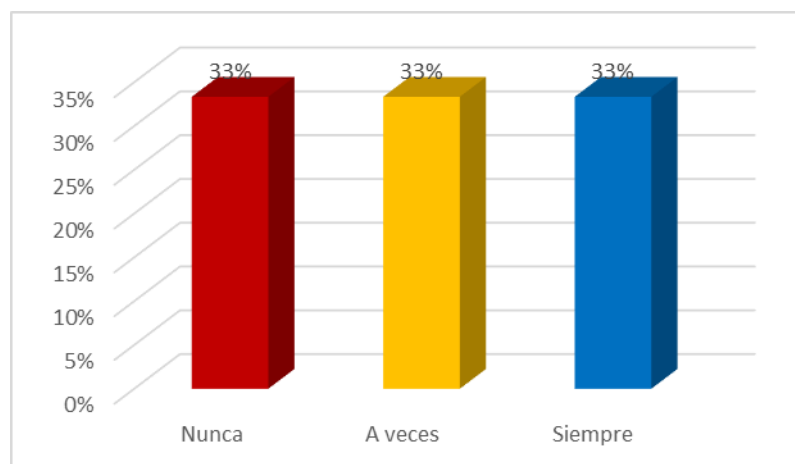
A partir de lo expuesto en el Gráfico 10 se tienen los resultados del décimo ítem denominado en la empresa existe una identificación de riesgos para los almacenes, encontrando que 3 trabajador que integran el 25 % considera que nunca en la empresa existe una identificación de riesgos para los almacenes, continuado de 7 colaboradores que integran el 58 % de la muestra considera que a veces en la empresa existe una identificación de riesgos para los almacenes, culminando que 2 colaboradores que integran el 17 % de la muestra evaluan que siempre en la empresa existe una identificación de riesgos para los almacenes.

Tabla 11.

Frecuencia del ítem existe una valoración de los riesgos en toda la empresa, referente a almacenes.

Opciones	fi	%
Nunca	4	33%
A veces	4	33%
Siempre	4	33%
Total	12	100%

GRÁFICO 11: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

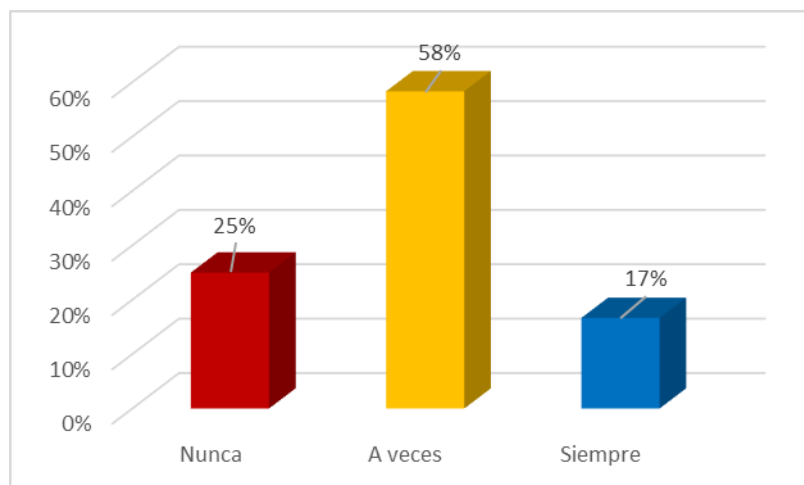
A partir de lo expuesto en el Gráfico 11 se tienen los resultados del onceavo ítem denominado existe una valoración de los riesgos en toda la empresa, referente a almacenes., encontrando que 4 trabajador que integran el 33 % considera que nunca existe una valoración de los riesgos en toda la empresa, referente a almacenes, continuado de 4 colaboradores que integran el 33 % de la muestra considera que a veces existe una valoración de los riesgos en toda la empresa, referente a almacenes, culminando que 4 colaboradores que integran el 33 % de la muestra evalúan que siempre existe una valoración de los riesgos en toda la empresa, referente a almacenes.

Tabla 12.

Frecuencia del ítem en toda la empresa existe una respuesta al riesgo que pueda pasar en algunos de los almacenes.

Opciones	fi	%
Nunca	3	25%
A veces	7	58%
Siempre	2	17%
Total	12	100%

GRÁFICO 12: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

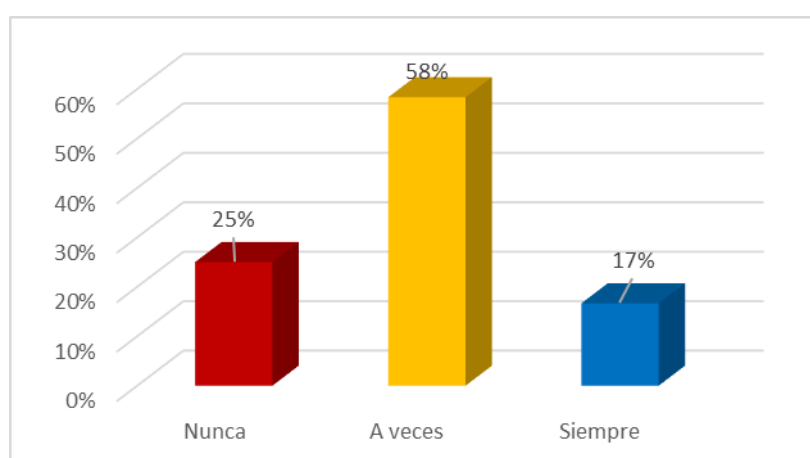
A partir de lo expuesto en el Gráfico 12 se tienen los resultados del doceavo ítem denominado en toda la empresa existe una respuesta al riesgo que pueda pasar en algunos de los almacenes., referente a almacenes., encontrando que 3 trabajador que integran el 25 % considera que nunca en toda la empresa existe una respuesta al riesgo que pueda pasar en algunos de los almacenes., continuado de 7 colaboradores que integran el 58 % de la muestra considera que a veces en toda la empresa existe una respuesta al riesgo que pueda pasar en algunos de los almacenes, culminando que 2 colaboradores que integran el 17 % de la muestra evalúan que siempre en toda la empresa existe una respuesta al riesgo que pueda pasar en algunos de los almacenes.

Tabla 13.

Frecuencia del ítem se revisan los procedimientos de autorización y aprobación del control de almacenes.

Opciones	fi	%
Nunca	3	25%
A veces	7	58%
Siempre	2	17%
Total	12	100%

GRÁFICO 13: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

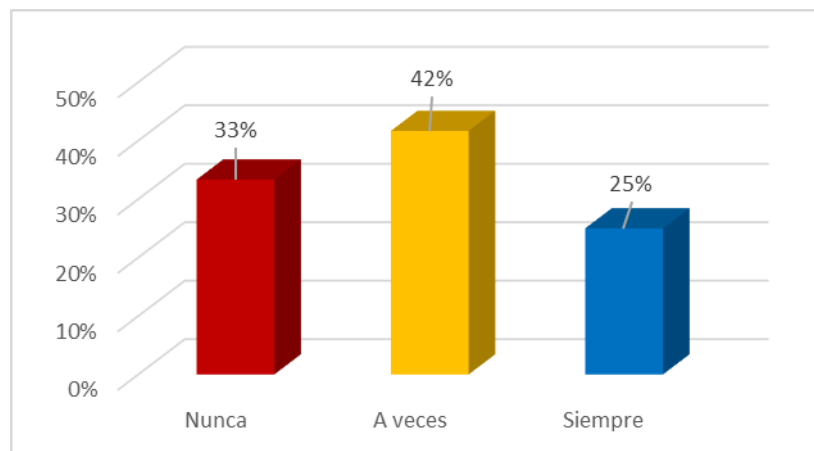
A partir de lo expuesto en el Gráfico 13 se tienen los resultados del treceavo ítem denominado se revisan los procedimientos de autorización y aprobación del control de almacenes, encontrando que 3 trabajador que integran el 25 % considera que nunca se revisan los procedimientos de autorización y aprobación del control de almacenes, continuado de 7 colaboradores que integran el 58 % de la muestra considera que a veces se revisan los procedimientos de autorización y aprobación del control de almacenes, culminando que 2 colaboradores que integran el 17 % de la muestra evalúan que siempre se revisan los procedimientos de autorización y aprobación del control de almacenes.

Tabla 14.

Frecuencia del ítem se evalúan la segregación de funciones en el control de almacenes.

Opciones	fi	%
Nunca	4	33%
A veces	5	42%
Siempre	3	25%
Total	12	100%

GRÁFICO 14: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

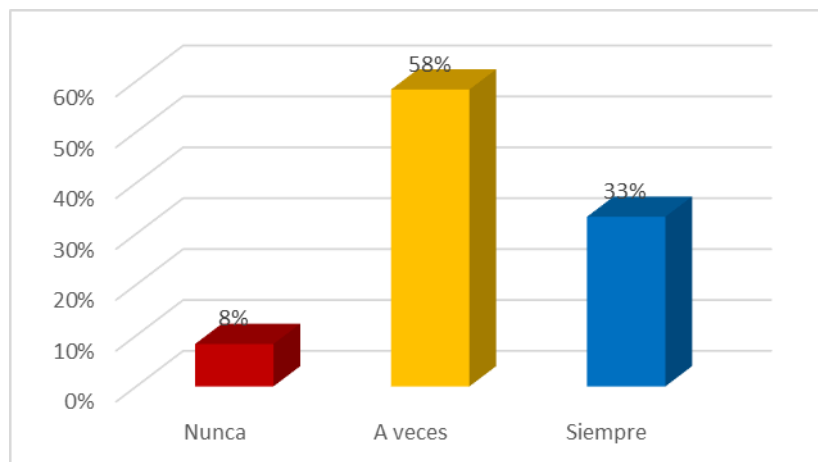
A partir de lo expuesto en el Gráfico 14 se tienen los resultados del catorceavo ítem denominado se evalúan la segregación de funciones en el control de almacenes, encontrando que 4 trabajador que integran el 33 % considera que nunca se evalúan la segregación de funciones en el control de almacenes, continuado de 5 colaboradores que integran el 42 % de la muestra considera que a veces se evalúan la segregación de funciones en el control de almacenes, culminando que 3 colaboradores que integran el 25 % de la muestra evaluan que siempre se evalúan la segregación de funciones en el control de almacenes.

Tabla 15.

Frecuencia del ítem se revisan la evaluación Costo-Beneficio de los almacenes de la empresa.

Opciones	fi	%
Nunca	1	8%
A veces	7	58%
Siempre	4	33%
Total	12	100%

GRÁFICO 15: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

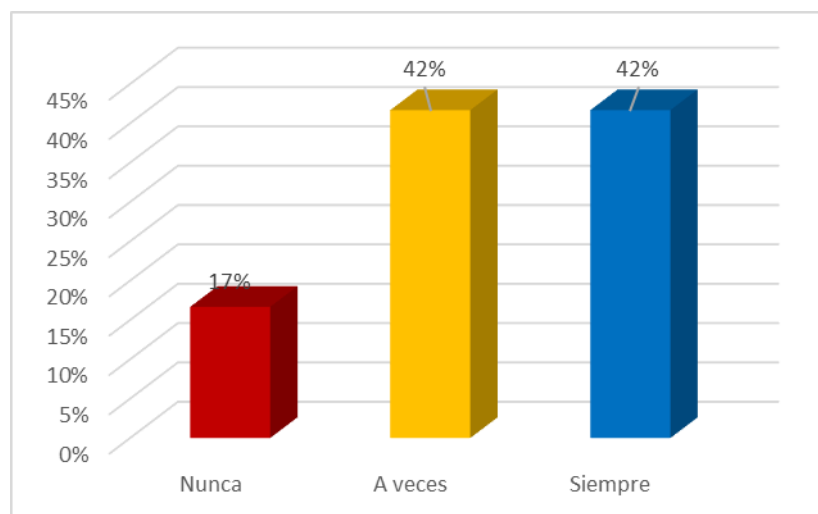
A partir de lo expuesto en el Gráfico 15 se tienen los resultados del ítem quince denominado se revisa la evaluación Costo-Beneficio de los almacenes de la empresa, encontrando que 1 trabajador que integran el 8 % considera que nunca se revisan la evaluación Costo-Beneficio de los almacenes de la empresa, continuado de 7 colaboradores que integran el 58 % de la muestra considera que a veces se revisan la evaluación Costo-Beneficio de los almacenes de la empresa, culminando que 4 colaboradores que integran el 33 % de la muestra evalúan que siempre se revisan la evaluación Costo-Beneficio de los almacenes de la empresa.

Tabla 16.

Frecuencia del ítem en la empresa existen controles sobre el Acceso a los Recursos o Archivos de los almacenes.

Opciones	fi	%
Nunca	2	17%
A veces	5	42%
Siempre	5	42%
Total	12	100%

GRÁFICO 16: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

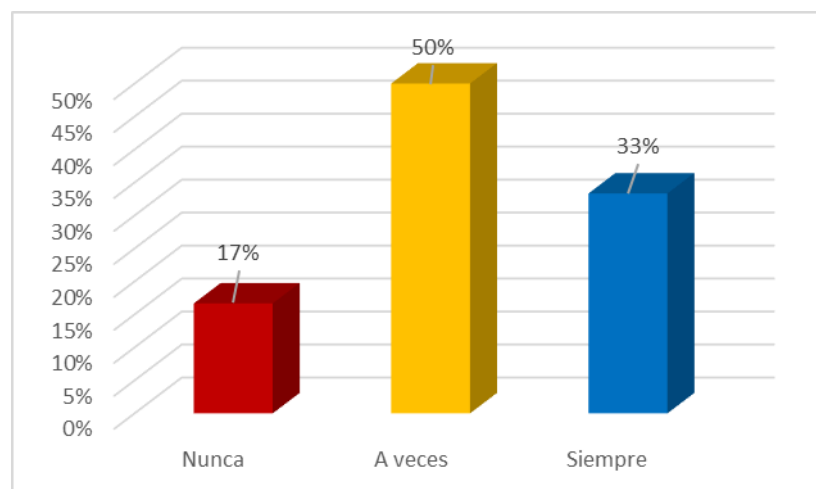
A partir de lo expuesto en el Gráfico 16 se tienen los resultados del ítem dieciséis denominado en la empresa existen controles sobre el Acceso a los Recursos o Archivos de los almacenes, encontrando que 2 trabajador que integran el 17 % considera que nunca en la empresa existen controles sobre el Acceso a los Recursos o Archivos de los almacenes, continuado de 5 colaboradores que integran el 42 % de la muestra considera que a veces en la empresa existen controles sobre el Acceso a los Recursos o Archivos de los almacenes, culminando que 5 colaboradores que integran el 42 % de la muestra evalúan que siempre en la empresa existen controles sobre el Acceso a los Recursos o Archivos de los almacenes.

Tabla 17.

Frecuencia del ítem la empresa registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes.

Opciones	fi	%
Nunca	2	17%
A veces	6	50%
Siempre	4	33%
Total	12	100%

GRÁFICO 17: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

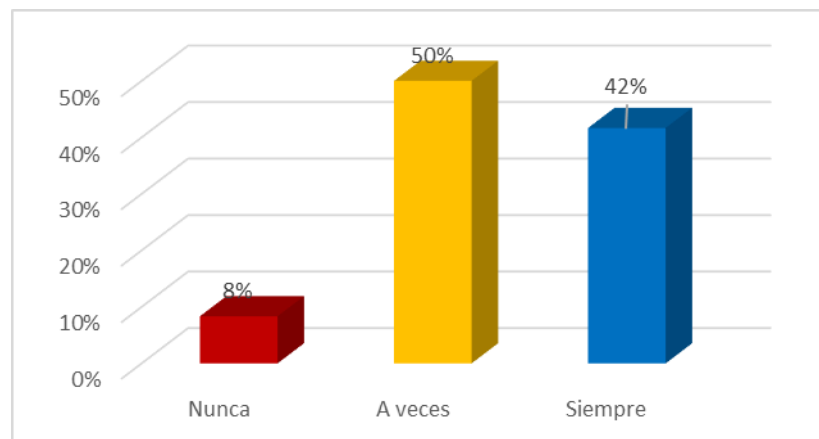
A partir de lo expuesto en el Gráfico 17 se tienen los resultados del ítem diecisiete denominado la empresa registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes, encontrando que 2 trabajador que integran el 17 % considera que nunca la empresa registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes, continuado de 6 colaboradores que integran el 50 % de la muestra considera que a veces la empresa registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes, culminando que 4 colaboradores que integran el 33 % de la muestra evaluan que siempre la empresa registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes.

Tabla 18.

Frecuencia del ítem la empresa cuenta con evaluación de desempeño de sus colaboradores de almacén.

Opciones	fi	%
Nunca	1	8%
A veces	6	50%
Siempre	5	42%
Total	12	100%

GRÁFICO 18: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

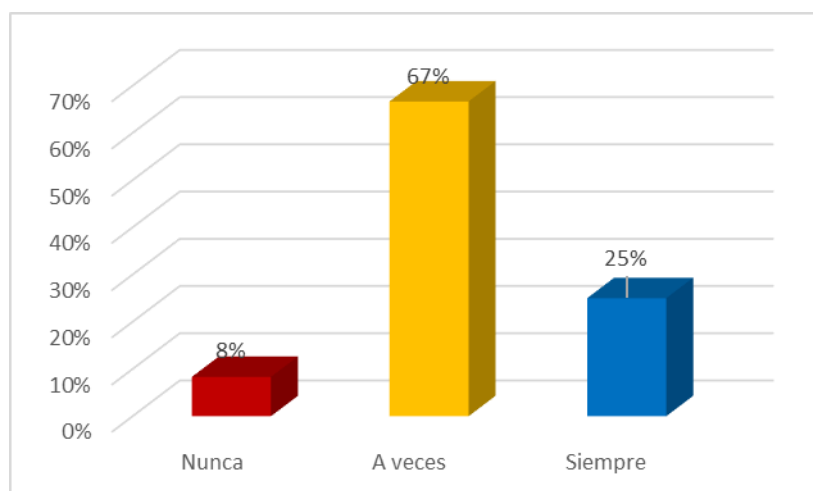
A partir de lo expuesto en Gráfico 18 se tienen los resultados del ítem dieciocho denominado la empresa cuenta con evaluación de desempeño de sus colaboradores de almacén, encontrando que 1 trabajador que integran el 8 % considera que nunca la empresa cuenta con evaluación de desempeño de sus colaboradores de almacén, continuado de 6 colaboradores que integran el 50 % de la muestra considera que a veces la empresa cuenta con evaluación de desempeño de sus colaboradores de almacén, culminando que 5 colaboradores que integran el 42 % de la muestra evalúan que siempre la empresa cuenta con evaluación de desempeño de sus colaboradores de almacén.

Tabla 19.

Frecuencia del ítem se revisan las rendiciones de cuenta de los almacenes de la empresa.

Opciones	fi	%
Nunca	1	8%
A veces	8	67%
Siempre	3	25%
Total	12	100%

GRÁFICO 19: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

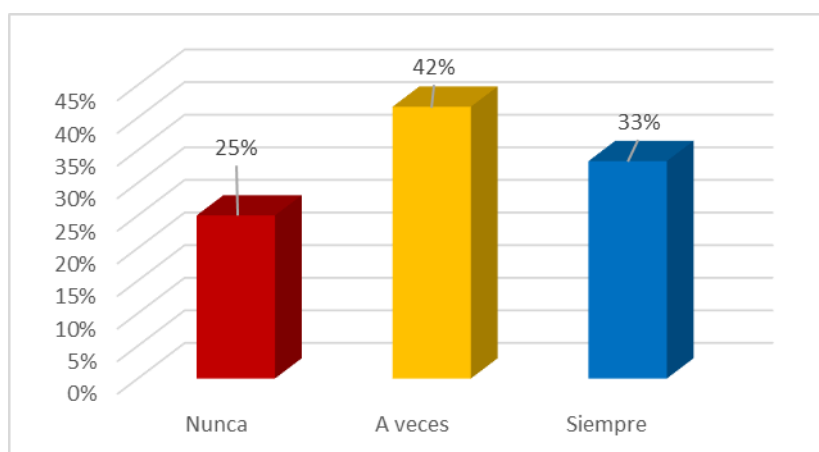
A partir de lo expuesto en el Gráfico 19 se tienen los resultados del ítem diecinueve denominado se revisan las rendiciones de cuenta de los almacenes de la empresa, encontrando que 1 trabajador que integran el 8 % considera que nunca se revisan las rendiciones de cuenta de los almacenes de la empresa, continuado de 8 colaboradores que integran el 67 % de la muestra considera que a veces se revisan las rendiciones de cuenta de los almacenes de la empresa, culminando que 3 colaboradores que integran el 25 % de la muestra evalúan que siempre se revisan las rendiciones de cuenta de los almacenes de la empresa.

Tabla 20.

Frecuencia del ítem la empresa cuenta con documentación de Procesos, Actividades y Tareas para la gestión de almacén.

Opciones	fi	%
Nunca	3	25%
A veces	5	42%
Siempre	4	33%
Total	12	100%

GRÁFICO 20: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

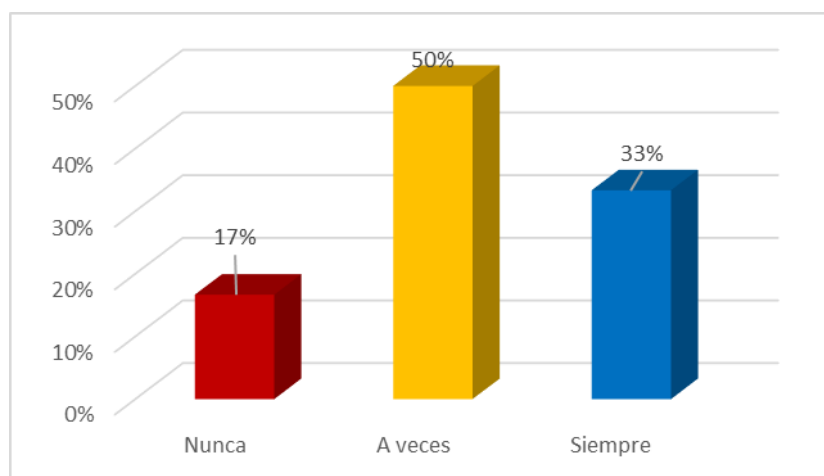
A partir de lo expuesto en el Gráfico 20 se tienen los resultados del ítem veinte denominado la empresa cuenta con documentación de Procesos, Actividades y Tareas para la gestión de almacén, encontrando que 3 trabajador que integran el 25 % considera que nunca la empresa cuenta con documentación de Procesos, Actividades y Tareas para la gestión de almacén, continuado de 5 colaboradores que integran el 42 % de la muestra considera que a veces la empresa cuenta con documentación de Procesos, Actividades y Tareas para la gestión de almacén, culminando que 4 colaboradores que integran el 33 % de la muestra evalúan que siempre la empresa cuenta con documentación de Procesos, Actividades y Tareas para la gestión de almacén.

Tabla 21.

Frecuencia del ítem la realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa.

Opciones	fi	%
Nunca	2	17%
A veces	6	50%
Siempre	4	33%
Total	12	100%

GRÁFICO 21: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

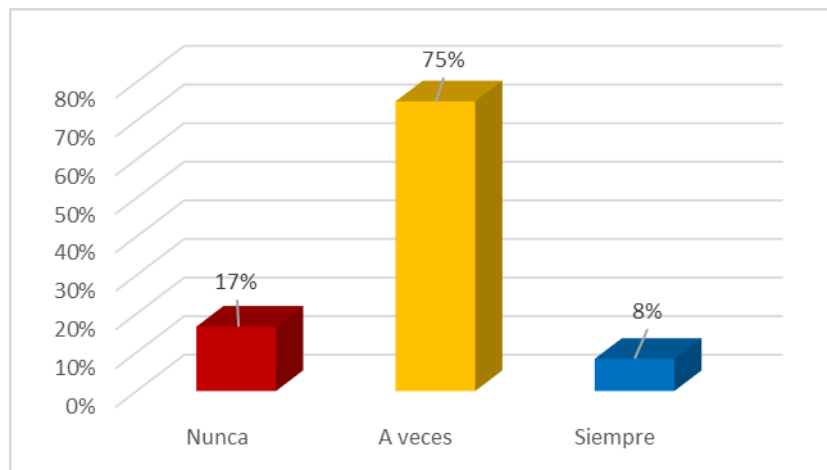
A partir de lo expuesto en el Gráfico 21 se tiene los resultados del ítem veintiuno denominado si se realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa, encontrando que 2 trabajador que integran el 17 % considera que nunca la realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa, continuado de 6 colaboradores que integran el 50 % de la muestra considera que a veces la realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa, culminando que 4 colaboradores que integran el 33 % de la muestra evalúan que siempre la realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa.

Tabla 22.

Frecuencia del ítem la empresa cuenta con Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el control de almacén.

Opciones	fi	%
Nunca	2	17%
A veces	9	75%
Siempre	1	8%
Total	12	100%

GRÁFICO 22: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

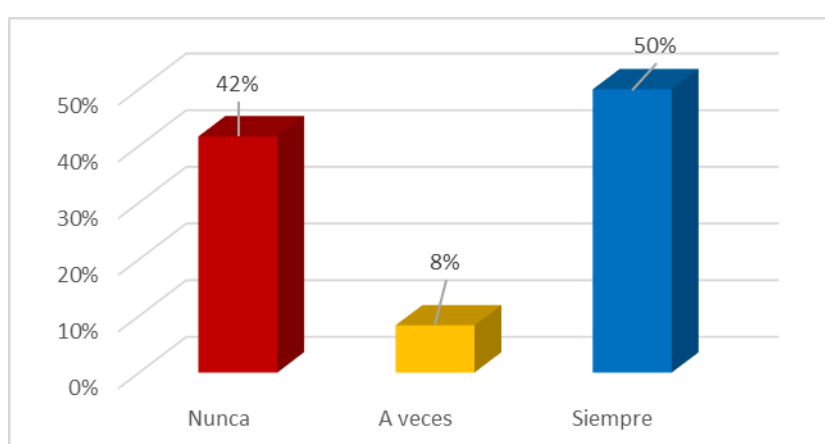
A partir de lo expuesto en el Gráfico 22 se tienen los resultados del ítem veintidós denominado se realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa, encontrando que 2 trabajador que integran el 17 % considera que nunca la realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa, continuado de 9 colaboradores que integran el 75 % de la muestra considera que a veces la realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa, culminando que 1 colaboradores que integran el 8 % de la muestra evalúan que siempre la realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa.

Tabla 23.

Frecuencia del ítem revisan las funciones y características de la información de todo el control de almacén.

Opciones	fi	%
Nunca	5	42%
A veces	1	8%
Siempre	6	50%
Total	12	100%

GRÁFICO 23: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

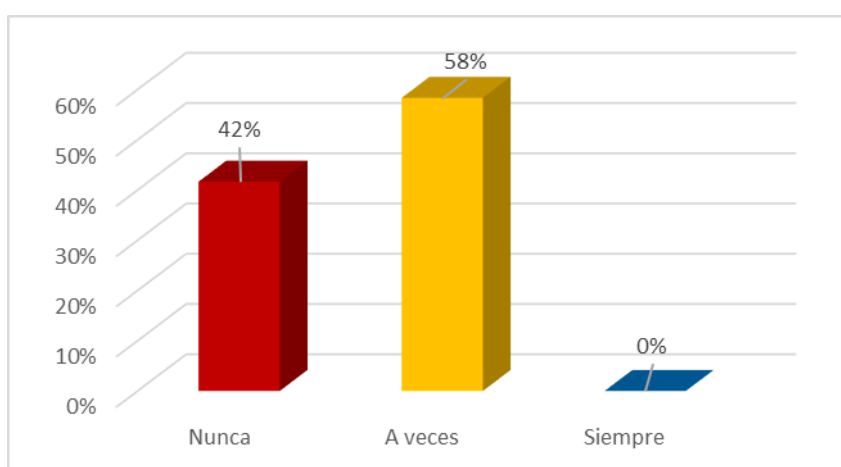
A partir de lo expuesto en el Gráfico 23 se tienen los resultados del ítem veintitrés denominado revisan las funciones y características de la información de todo el control de almacén. encontrando que 5 colaboradores que integran el 42 % considera que nunca revisan las funciones y características de la información de todo el control de almacén, continuado de 1 colaboradores que integran el 8 % de la muestra considera que a veces revisan las funciones y características de la información de todo el control de almacén, culminando que 6 colaboradores que integran el 50 % de la muestra evalúan que siempre revisan las funciones y características de la información de todo el control de almacén.

Tabla 24.

Frecuencia del ítem existe un responsable del manejo de la información de la empresa, referente al control de almacén.

Opciones	fi	%
Nunca	5	42%
A veces	7	58%
Siempre	0	0%
Total	12	100%

GRÁFICO 24: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

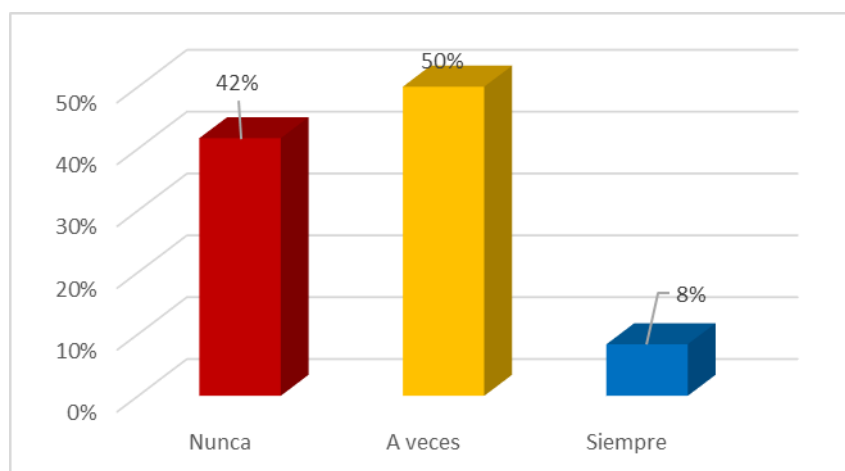
A partir de lo expuesto en el Gráfico 24 se tienen los resultados del ítem veinticuatro denominado existe un responsable del manejo de la información de la empresa, referente al control de almacén, encontrando que 5 colaboradores que integran el 42 % considera que nunca existe un responsable del manejo de la información de la empresa, referente al control de almacén, continuado de 7 colaboradores que integran el 58 % de la muestra considera que a veces existe un responsable del manejo de la información de la empresa, referente al control de almacén, culminando que 0 colaboradores que integran el 0 % de la muestra evalúan que siempre existe un responsable del manejo de la información de la empresa, referente al control de almacén.

Tabla 25.

Frecuencia del ítem se maneja con calidad y suficiencia la información de la empresa.

Opciones	fi	%
Nunca	5	42%
A veces	6	50%
Siempre	1	8%
Total	12	100%

GRÁFICO 25: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

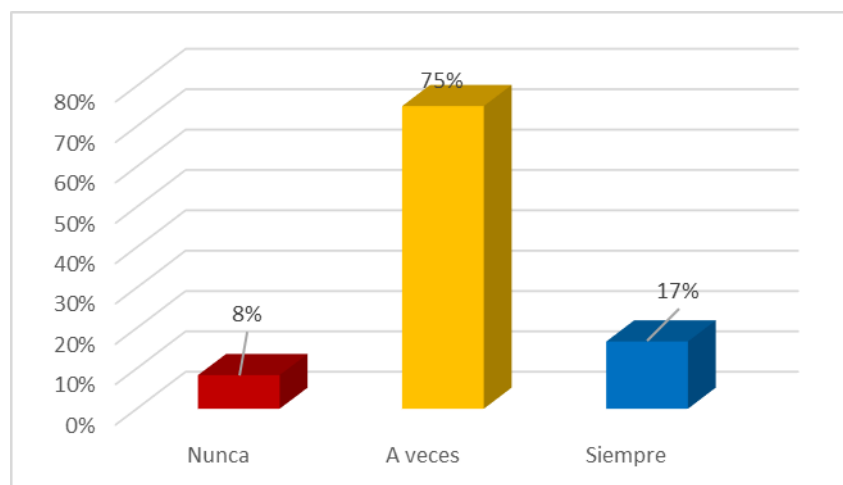
A partir de lo expuesto en el Gráfico 25 se tienen los resultados del ítem veinticinco denominado se maneja con calidad y suficiencia la información de la empresa, encontrando que 5 colaboradores que integran el 42 % considera que nunca se maneja con calidad y suficiencia la información de la empresa, continuado de 6 colaboradores que integran el 50 % de la muestra considera que a veces se maneja con calidad y suficiencia la información de la empresa, culminando que 1 colaboradores que integran el 8 % de la muestra evalúan que siempre se maneja con calidad y suficiencia la información de la empresa.

Tabla 26.

Frecuencia del ítem la empresa cuenta con sistemas de información para la gestión de almacén.

Opciones	fi	%
Nunca	1	8%
A veces	9	75%
Siempre	2	17%
Total	12	100%

GRÁFICO 26: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

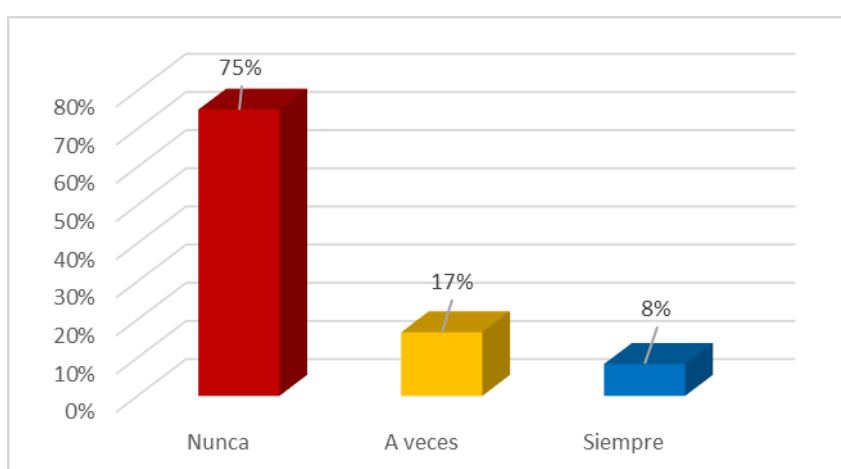
A partir de lo expuesto en el Gráfico 26 se tienen los resultados del ítem veintiséis denominado la empresa cuenta con sistemas de información para la gestión de almacén, encontrando que 1 colaboradores que integran el 8 % considera que nunca la empresa cuenta con sistemas de información para la gestión de almacén, continuado de 9 colaboradores que integran el 75 % de la muestra considera que a veces la empresa cuenta con sistemas de información para la gestión de almacén, culminando que 2 colaboradores que integran el 17 % de la muestra evalúan que siempre la empresa cuenta con sistemas de información para la gestión de almacén.

Tabla 27.

Frecuencia del ítem los colaboradores de la empresa tienen flexibilidad al cambio para la administración de almacenes.

Opciones	fi	%
Nunca	9	75%
A veces	2	17%
Siempre	1	8%
Total	12	100%

GRÁFICO 27: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

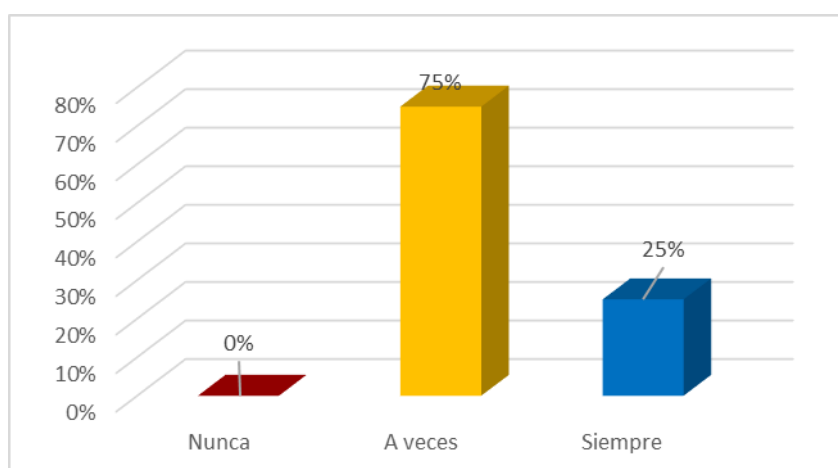
A partir de lo expuesto en el Gráfico 27 se tienen los resultados del ítem veintisiete denominado los colaboradores de la empresa tienen flexibilidad al cambio para la administración de almacenes, encontrando que 9 colaboradores que integran el 75 % considera que nunca los colaboradores de la empresa tienen flexibilidad al cambio para la administración de almacenes, continuado de 2 colaboradores que integran el 17 % de la muestra considera que a veces los colaboradores de la empresa tienen flexibilidad al cambio para la administración de almacenes, culminando que 1 colaboradores que integran el 8 % de la muestra evalúan que siempre los colaboradores de la empresa tienen flexibilidad al cambio para la administración de almacenes.

Tabla 28.

Frecuencia del ítem existe un archivo institucional en la gestión de almacén.

Opciones	fi	%
Nunca	0	0%
A veces	9	75%
Siempre	3	25%
Total	12	100%

GRÁFICO 28: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

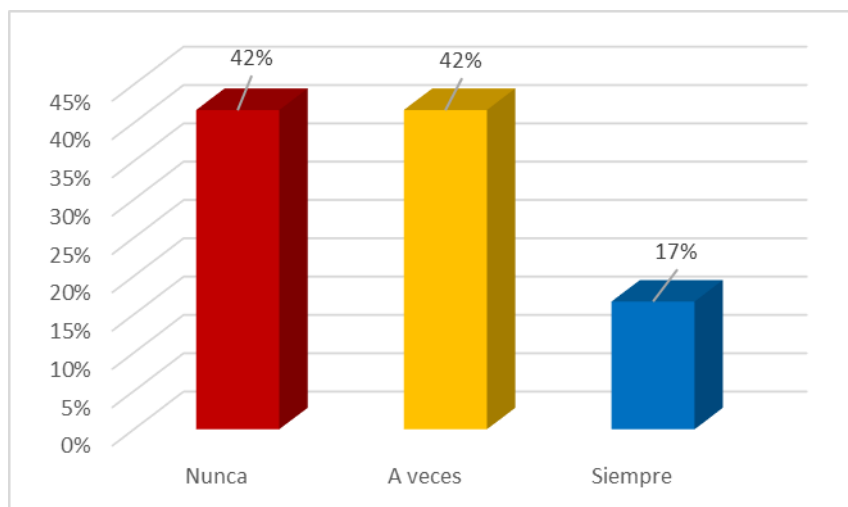
A partir de lo expuesto en el Gráfico 28 se tienen los resultados del ítem veintiocho denominado existe un archivo institucional en la gestión de almacén, encontrando que 0 colaboradores que integran el 0 % considera que nunca existe un archivo institucional en la gestión de almacén, continuado de 9 colaboradores que integran el 75 % de la muestra considera que a veces existe un archivo institucional en la gestión de almacén, culminando que 3 colaboradores que integran el 25 % de la muestra evalúan que siempre existe un archivo institucional en la gestión de almacén.

Tabla 29.

Frecuencia del ítem existen medios informáticos de comunicación interna, de los almaceneros.

Opciones	fi	%
Nunca	5	42%
A veces	5	42%
Siempre	2	17%
Total	12	100%

GRÁFICO 29: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

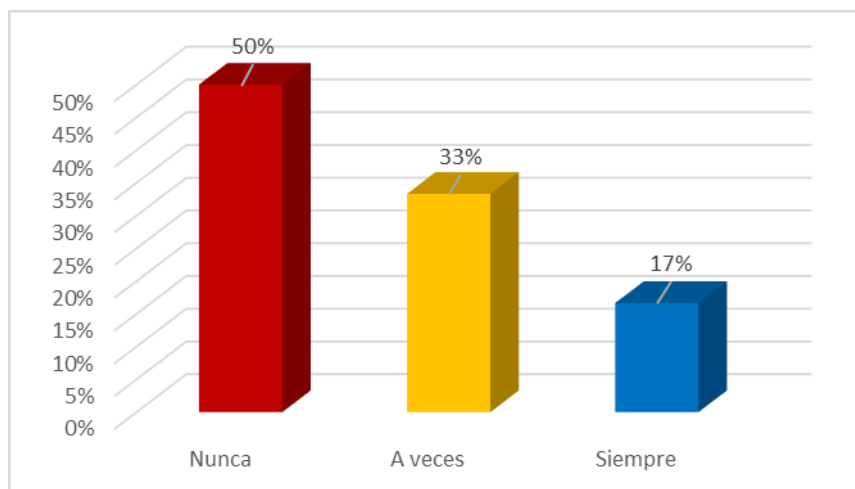
A partir de lo expuesto en el Gráfico 28 se tienen los resultados del ítem veintinueve denominado existen medios informáticos de comunicación interna, de los almaceneros, encontrando que 5 colaboradores que integran el 42 % considera que nunca existen medios informáticos de comunicación interna, de los almaceneros, continuado de 5 colaboradores que integran el 42 % de la muestra considera que a veces existen medios informáticos de comunicación interna, de los almaceneros, culminando que 2 colaboradores que integran el 17 % de la muestra evalúan que siempre existen medios informáticos de comunicación interna, de los almaceneros.

Tabla 30.

Frecuencia del ítem existen medios informáticos de comunicación externa en sus procesos de almacén.

Opciones	fi	%
Nunca	6	50%
A veces	4	33%
Siempre	2	17%
Total	12	100%

GRÁFICO 30: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

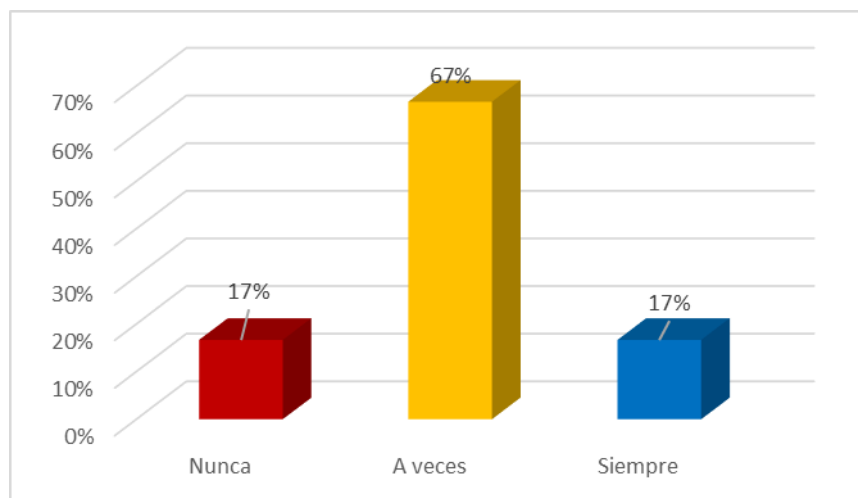
A partir de lo expuesto en el Gráfico 30 se tienen los resultados del ítem treinta denominado existen medios informáticos de comunicación externa en sus procesos de almacén, encontrando que 6 colaboradores que integran el 50 % considera que nunca existen medios informáticos de comunicación externa en sus procesos de almacén, continuado de 4 colaboradores que integran el 33 % de la muestra considera que a veces existen medios informáticos de comunicación externa en sus procesos de almacén, culminando que 2 colaboradores que integran el 17 % de la muestra evalúan que siempre existen medios informáticos de comunicación externa en sus procesos de almacén.

Tabla 31.

Frecuencia del ítem los canales de comunicación son los adecuados de la empresa.

Opciones	fi	%
Nunca	2	17%
A veces	8	67%
Siempre	2	17%
Total	12	100%

GRÁFICO 31: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

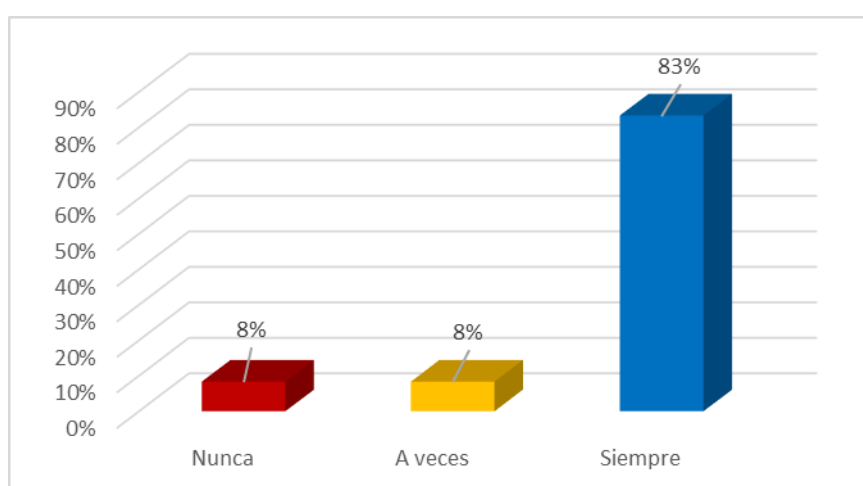
A partir de lo expuesto en el Gráfico 31 se tienen los resultados del ítem treinta y uno denominado los canales de comunicación son los adecuados de la empresa, encontrando que 2 colaboradores que integran el 17 % considera que nunca los canales de comunicación son los adecuados de la empresa, continuado de 8 colaboradores que integran el 67 % de la muestra considera que a veces los canales de comunicación son los adecuados de la empresa, culminando que 2 colaboradores que integran el 17 % de la muestra evalúan que siempre los canales de comunicación son los adecuados de la empresa.

Tabla 32.

Frecuencia del ítem existen mecanismos de prevención y monitoreo en la empresa sobre la gestión de almacén.

Opciones	fi	%
Nunca	1	8%
A veces	1	8%
Siempre	10	83%
Total	12	100%

GRÁFICO 32: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

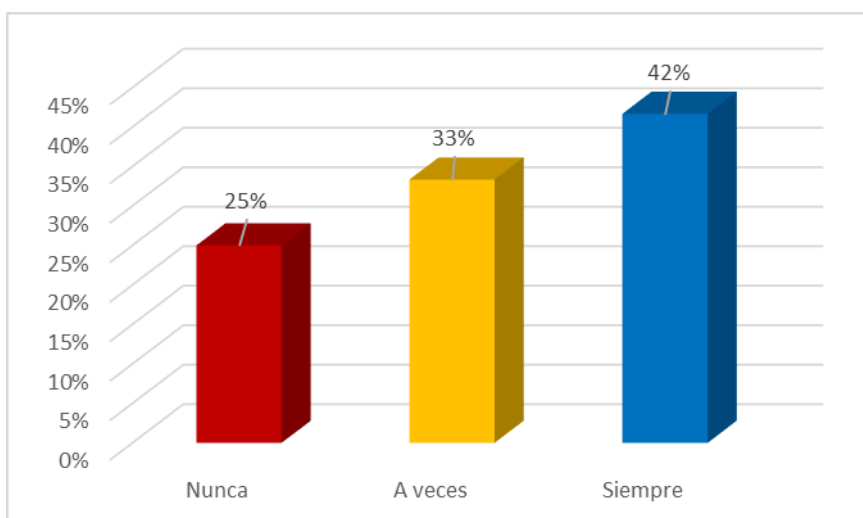
A partir de lo expuesto en el Gráfico 32 se tiene los resultados del ítem treinta y dos denominado existen mecanismos de prevención y monitoreo en la empresa sobre la gestión de almacén, encontrando que 1 colaboradores que integran el 8 % considera que nunca existen mecanismos de prevención y monitoreo en la empresa sobre la gestión de almacén, continuado de 1 colaboradores que integran el 8 % de la muestra considera que a veces existen mecanismos de prevención y monitoreo en la empresa sobre la gestión de almacén, culminando que 10 colaboradores que integran el 83 % de la muestra evalúan que siempre existen mecanismos de prevención y monitoreo en la empresa sobre la gestión de almacén.

Tabla 33.

Frecuencia del ítem existe un adecuado monitoreo oportuno control interno en la empresa, sobre la gestión de almacén.

Opciones	fi	%
Nunca	3	25%
A veces	4	33%
Siempre	5	42%
Total	12	100%

GRÁFICO 33: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

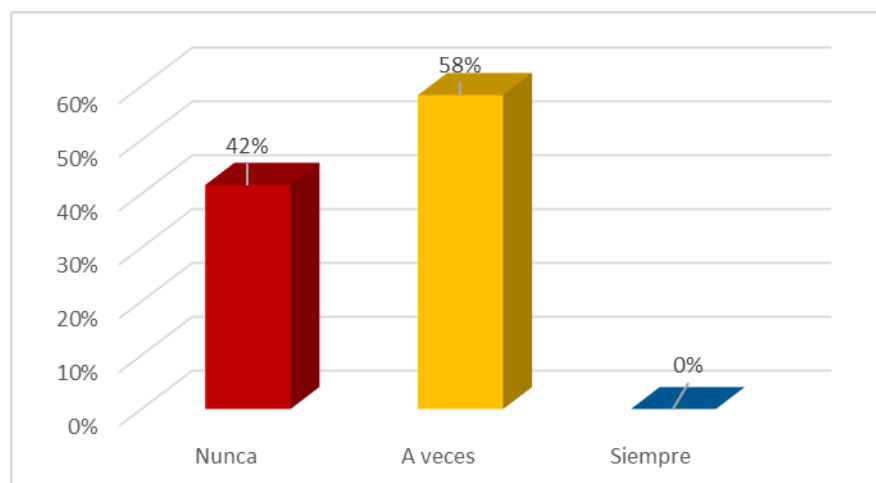
A partir de lo expuesto en el Gráfico 33 se tienen los resultados del ítem treinta y tres denominado existe un adecuado monitoreo oportuno control interno en la empresa, sobre la gestión de almacén, encontrando que 3 colaboradores que integran el 25 % considera que nunca existe un adecuado monitoreo oportuno control interno en la empresa, sobre la gestión de almacén, continuado de 4 colaboradores que integran el 33 % de la muestra considera que a veces existe un adecuado monitoreo oportuno control interno en la empresa, sobre la gestión de almacén, culminando que 5 colaboradores que integran el 42 % de la muestra evalúan que siempre existe un adecuado monitoreo oportuno control interno en la empresa, sobre la gestión de almacén.

Tabla 34.

Frecuencia del ítem la empresa cuenta con reportes de deficiencias de almacén.

Opciones	fi	%
Nunca	5	42%
A veces	7	58%
Siempre	0	0%
Total	12	100%

GRÁFICO 34: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

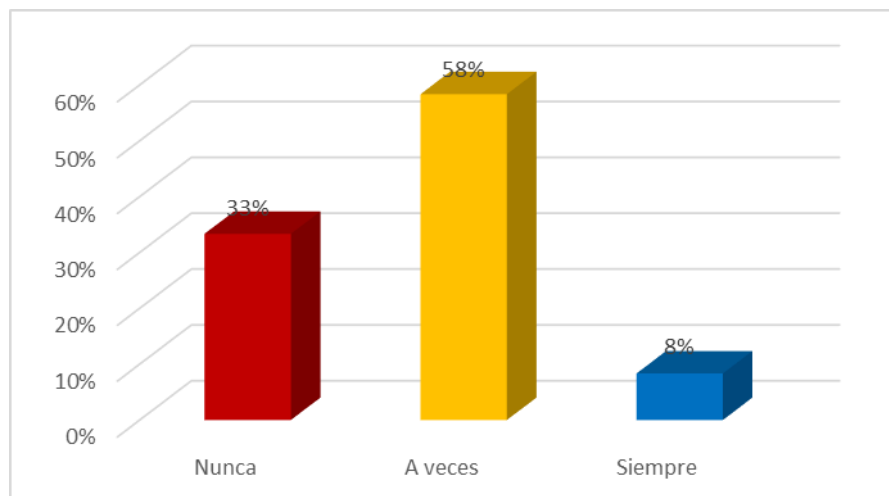
A partir de lo expuesto en el Gráfico 34 se tienen los resultados del ítem treinta y cuatro denominado la empresa cuenta con reportes de deficiencias de almacén, encontrando que 5 colaboradores que integran el 42 % considera que nunca la empresa cuenta con reportes de deficiencias de almacén, continuado de 7 colaboradores que integran el 58 % de la muestra considera que la empresa cuenta con reportes de deficiencias de almacén, culminando que 0 colaboradores que integran el 0 % de la muestra evalúan que siempre la empresa cuenta con reportes de deficiencias de almacén.

Tabla 35.

Frecuencia del ítem existen implantación y seguimiento de medidas correctivas en la empresa.

Opciones	fi	%
Nunca	4	33%
A veces	7	58%
Siempre	1	8%
Total	12	100%

GRÁFICO 35: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

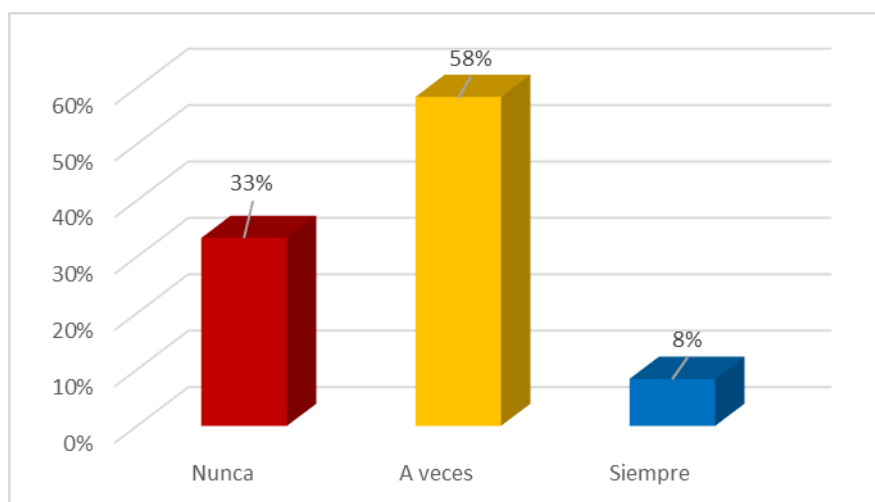
A partir de lo expuesto en el Gráfico 35 se tienen los resultados del ítem treinta y cinco denominado existen implantación y seguimiento de medidas correctivas en la empresa, encontrando que 4 colaboradores que integran el 33 % considera que nunca existen implantación y seguimiento de medidas correctivas en la empresa, continuado de 7 colaboradores que integran el 58 % de la muestra considera que a veces existen implantación y seguimiento de medidas correctivas en la empresa, culminando que 1 colaboradores que integran el 8 % de la muestra evalúan que siempre existen implantación y seguimiento de medidas correctivas en la empresa.

Tabla 36.

Frecuencia del ítem la empresa realiza autoevaluación de sus procesos de almacén.

Opciones	fi	%
Nunca	4	33%
A veces	7	58%
Siempre	1	8%
Total	12	100%

GRÁFICO 36: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

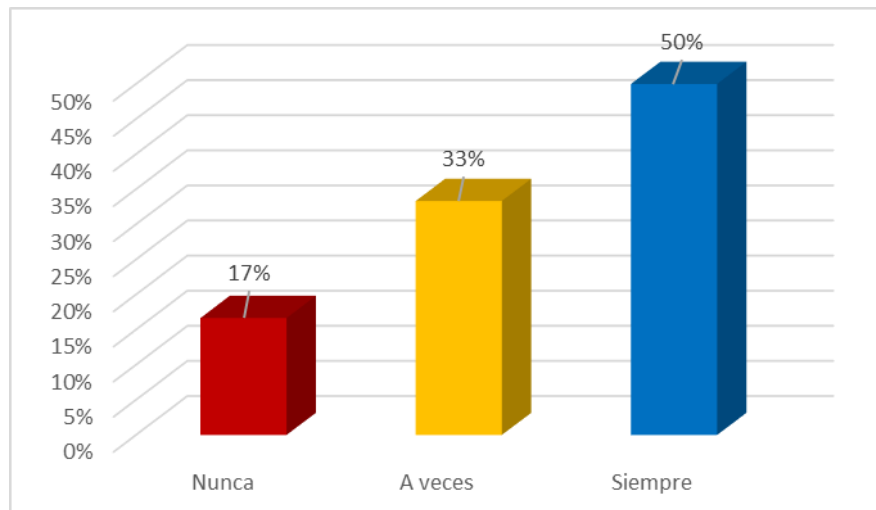
A partir de lo expuesto en el Gráfico 36 se tienen los resultados del ítem treinta y seis denominado la empresa realiza autoevaluación de sus procesos de almacén, encontrando que 4 colaboradores que integran el 33 % considera que nunca la empresa realiza autoevaluación de sus procesos de almacén, continuado de 7 colaboradores que integran el 58 % de la muestra considera que a veces la empresa realiza autoevaluación de sus procesos de almacén, culminando que 1 colaboradores que integran el 8 % de la muestra evalúan que siempre la empresa realiza autoevaluación de sus procesos de almacén.

Tabla 37.

Frecuencia del ítem se realizan evaluación externa del control de almacén.

Opciones	fi	%
Nunca	2	17%
A veces	4	33%
Siempre	6	50%
Total	12	100%

GRÁFICO 37: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

A partir de lo expuesto en el Gráfico 37 se tienen los resultados del ítem treinta y siete denominado se realizan evaluación externa del control de almacén, encontrando que 2 colaboradores que integran el 17 % considera que nunca se realizan evaluación externa del control de almacén, continuado de 4 colaboradores que integran el 33 % de la muestra considera que a veces se realizan evaluación externa del control de almacén, culminando que 6 colaboradores que integran el 50 % de la muestra evalúan que siempre se realizan evaluación externa del control de almacén.

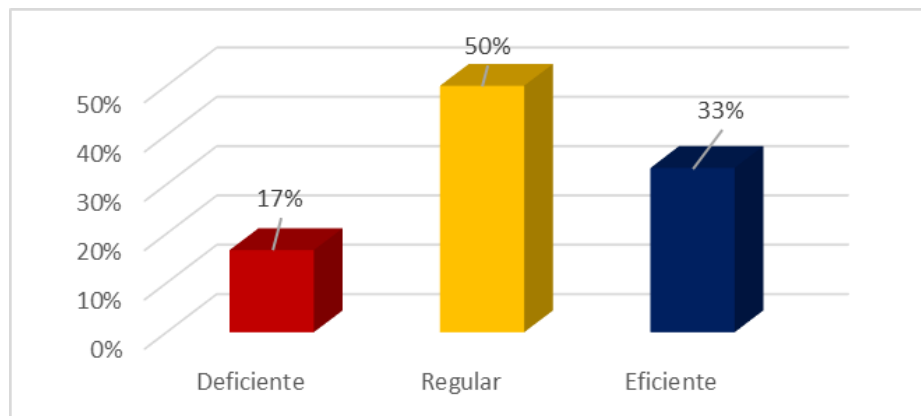
I.2. Resultados por objetivos:

Tabla 38.

Frecuencia del ambiente de control interno del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019.

	fi	%
Deficiente	2	17 %
Regular	6	50 %
Eficiente	4	33 %
Total	12	100 %

GRÁFICO 38: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

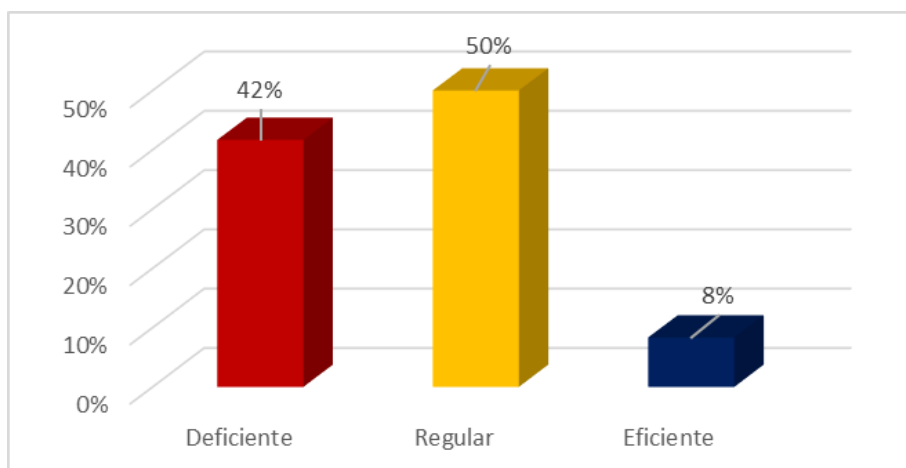
A partir de los resultados del Gráfico 38, se puede apreciar los niveles alcanzados, teniendo como resultado que 2 colaboradores que integran el 17 % de la muestra evalúan un ambiente de control deficiente, seguido de 6 colaboradores que integran el 50 % de la muestra de estudio considera un ambiente de control regular y 4 colaboradores que integran el 33 % de la muestra evalúan un ambiente de control eficiente.

Tabla 39.

Frecuencia de la evaluación de riesgos de control interno del almacén de la empresa Inversiones Hen E.I.R.L. Chimbote – 2019.

	fi	%
Deficiente	5	42 %
Regular	6	50 %
Eficiente	1	8 %
Total	12	100 %

GRÁFICO 39: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

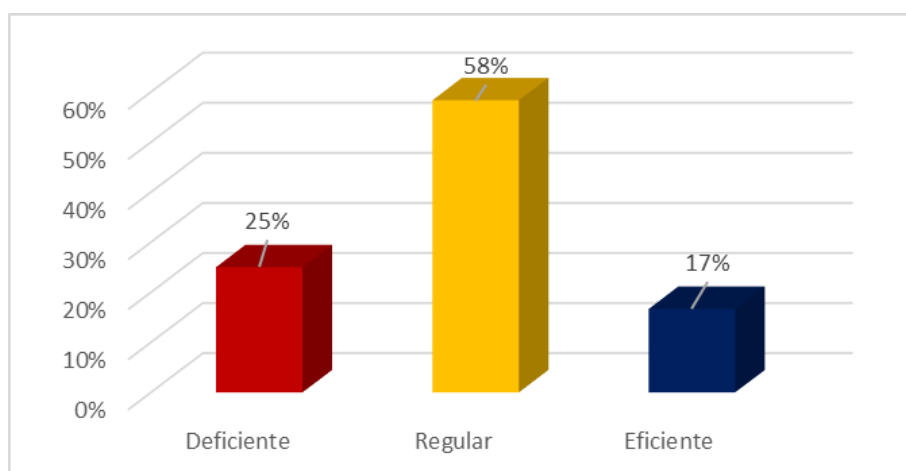
A partir de los resultados del Gráfico 39, se puede apreciar los niveles alcanzados, teniendo como resultado que 5 colaboradores que integran el 42 % de la muestra lo evalúan como deficiente, seguido de 6 colaboradores que integran el 50 % de la muestra lo considera como regular a la evaluación del riesgo y 1 trabajador que integra al 8 % de la muestra considera una eficiente evaluación de riesgo.

Tabla 40.

Frecuencia de las actividades de control gerencial del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019.

	fi	%
Deficiente	3	25 %
Regular	7	58 %
Eficiente	2	17 %
Total	12	100 %

GRÁFICO 40: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

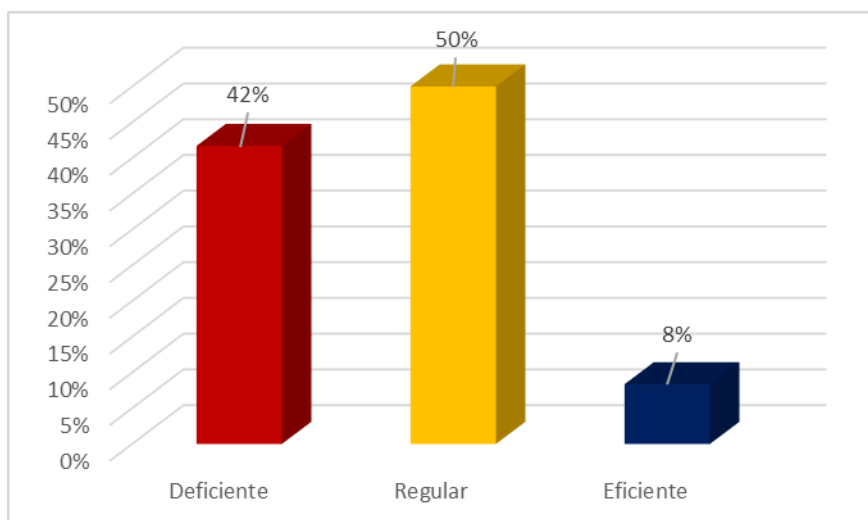
A partir de los resultados del Gráfico 40, se puede apreciar los niveles alcanzados, teniendo como resultado que 3 colaboradores que integran el 25 % de la muestra evalúan las actividades de control gerencial como deficiente, seguido de 7 colaboradores que integran el 58 % de la muestra evalúan una regular actividad de control gerencial y 2 colaboradores que integran al 17 % evalúan una eficiente actividad de control gerencial.

Tabla 41.

Frecuencia de la información y comunicación del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019.

	fi	%
Deficiente	5	42 %
Regular	6	50 %
Eficiente	1	8 %
Total	12	100 %

GRÁFICO 41: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

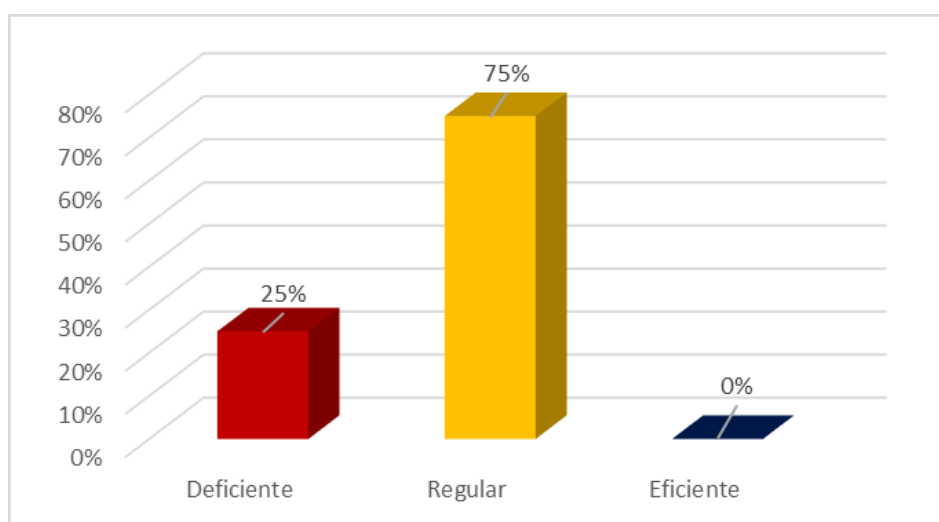
A partir de los resultados del Gráfico 41, se puede apreciar los niveles alcanzados, teniendo como resultado que 5 colaboradores que integran el 42 % de la muestra evalúan a la información y comunicaciones como deficiente, seguido de 6 colaboradores que integran 50 % de la muestra evalúan un regular uso de la información y comunicación y 1 trabajador que representa el 8 % de la muestra considera un eficiente uso de la información y comunicaciones.

Tabla 42.

*Frecuencia de la supervisión del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L.
Chimbote – 2019.*

	fi	%
Deficiente	3	25 %
Regular	9	75 %
Eficiente	0	0 %
Total	12	100 %

GRÁFICO 42: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

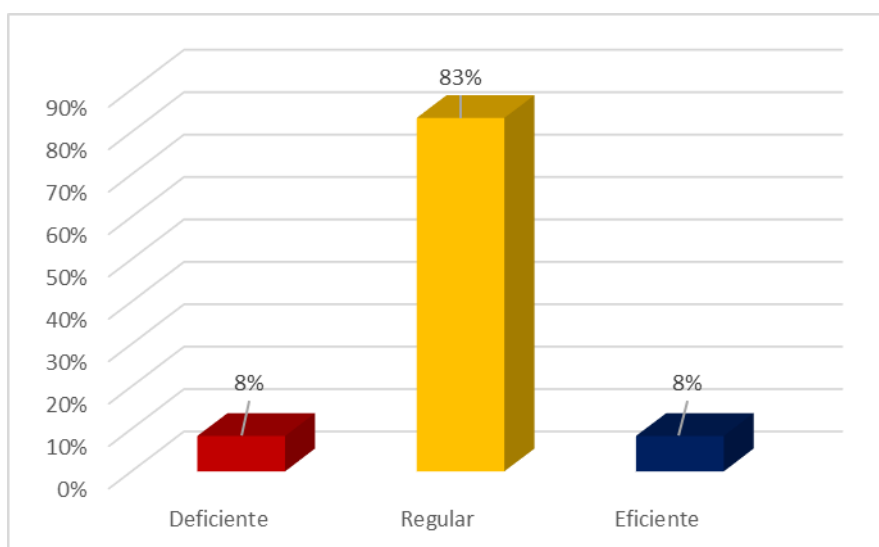
A partir de los resultados del Gráfico 42, se puede apreciar los niveles alcanzados, teniendo como resultado que 3 colaboradores que integran el 25 % de la muestra considera una deficiente supervisión, seguido de 9 colaboradores que integran el 75 % de la muestra considera una regular supervisión y ningún trabajador considera una eficiente supervisión.

Tabla 43.

*Frecuencia del control interno del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L.
Chimbote – 2019.*

	fi	%
Deficiente	1	8 %
Regular	10	83 %
Eficiente	1	8 %
Total	12	100 %

GRÁFICO 43: Aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa



Interpretación:

A partir de los resultados del Gráfico 43, se puede apreciar los niveles alcanzados, teniendo como resultado que 1 trabajador que representa al 8.33 % de la muestra considera un deficiente control interno, seguido de 10 colaboradores que integran el 83 % considera un regular control interno, por último, se tiene que 1 trabajador que representa el 8 % d la muestra considera un eficiente control interno.

IV. DISCUSIÓN

Al desarrollar al objetivo general: Desarrollar un análisis del control interno del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019, a partir de los resultados de la tabla 38 se refleja que 2 colaboradores que integran el 17 % de la muestra evalúan un ambiente de control deficiente, seguido de 6 colaboradores que integran el 50 % de la muestra de estudio considera un ambiente de control regular y 4 colaboradores que integran el 33 % de la muestra evalúan un ambiente de control eficiente, así mismo el ítem la empresa registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes, encontrando que 2 trabajador que integran el 17 % considera que nunca la empresa registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes, continuado de 6 colaboradores que integran el 50 % de la muestra considera que a veces la empresa registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes, culminando que 4 colaboradores que integran el 33 % de la muestra evalúan que siempre la empresa registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes, resultados que al ser comparado con lo hallado por Puertas (2016), llegando a la conclusión: Desde la percepción de los resultados y la investigación de los resultados, se razona que la gran mayoría de los creadores nacionales se han limitado a retratar de manera independiente los factores internos de control y organización, de esta manera, el impacto del control interno no se ha ilustrado objetivamente. De la misma manera, la Municipalidad del Distrito de Nuevo Chimbote no está teniendo ningún peso significativo en la mayoría de los subsegmentos y segmentos de control interno establecidos en el informe COSO, por lo tanto, el control interno no está afectando decididamente a la sustancia; sin embargo, la auditoría de la escritura relevante muestra que la aplicación de los segmentos de control interno creados en el informe COSO impacta enfáticamente en la administración institucional, ya que permite una utilización productiva y exitosa de los activos abiertos asignados y creados, con la comparación realizada se puede decir que la empresa debe poner más empeño en desarrollar control interno, por otro lado al realizar el fundamento teórico se hace referencia que el control interno son procesos que el comando excesivo y los colaboradores del diseño de la corporación, hacen cumplir como una forma de lograr los sueños propuestos de la corporación, a través de la recopilación de registros confiables y el desarrollo eficiente de operaciones colectivamente con el cumplimiento de las políticas internas del empleador (NIA 315, 2013, p.47), con esto confirma la importante que es mantener un control interno

en toda empresa porque ayuda a mejorar los procesos que se realizan, además de detectar fortalezas y debilidades.

Al desarrollar el objetivo específico: Describir el control interno del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019. Evaluar el control interno del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019, dentro de los resultados para cada dimensión del control interno se tiene en la tabla 39 y la figura 39, se puede apreciar los niveles alcanzados, teniendo como resultado que 5 colaboradores que integran el 42 % de la muestra lo evalúan como deficiente, seguido de 6 colaboradores que integran el 50 % de la muestra lo considera como regular a la evaluación del riesgo y 1 trabajador que integra al 8 % de la muestra considera una eficiente evaluación de riesgo, por otro lado en la tabla 40 y la figura 40, se puede apreciar los niveles alcanzados, teniendo como resultado que 3 colaboradores que integran el 25 % de la muestra evalúan las actividades de control gerencial como deficiente, seguido de 7 colaboradores que integran el 58 % de la muestra evalúan una regular actividad de control gerencial y 2 colaboradores que integran al 17 % evalúan una eficiente actividad de control gerencial, además la tabla 41 y la figura 41, se puede apreciar los niveles alcanzados, teniendo como resultado que 5 colaboradores que integran el 42 % de la muestra evalúan a la información y comunicaciones como deficiente, seguido de 6 colaboradores que integran 50 % de la muestra evalúan un regular uso de la información y comunicación y 1 trabajador que representa el 8 % de la muestra considera un eficiente uso de la información y comunicaciones, seguido de la tabla 42 y la figura 42, se puede apreciar los niveles alcanzados, teniendo como resultado que 3 colaboradores que integran el 25 % de la muestra considera una deficiente supervisión, seguido de 9 colaboradores que integran el 75 % de la muestra considera una regular supervisión y ningún trabajador considera una eficiente supervisión, por último se tiene que la tabla 43 y la figura 43, se puede apreciar los niveles alcanzados, teniendo como resultado que 1 trabajador que representa al 8.33 % de la muestra considera un deficiente control interno, seguido de 10 colaboradores que integran el 83 % considera un regular control interno, por último, se tiene que 1 trabajador que representa el 8 % de la muestra considera un eficiente control interno, resultados que al ser comparado con lo hallado por Reyes (2016), llegando a la siguiente conclusión: Reconocimos las insuficiencias en los ejercicios de la zona de almacén de la Compañía Textil de Carmen SAC, se descubrió que los enfoques se configuran verbalmente, no existe un Manual de Organización y Funciones. Hay una mala ejecución de los inventarios debido a

que no tienen un Kardex en la junta, los inventarios físicos no tienen un tiempo específico y las capacitaciones del personal no son consistentes; Debido a esta mala administración del centro de distribución, la cuenta del producto disminuyó en S /. 59, 170.00 soles y de la cuenta de dinero en el 2% hablado por S /. 7,900.00 soles para el año 2015 contrastaron con el período 2014, lo que redujo el beneficio de la organización, a partir de la comparación realizada se puede decir que los ambientes del control interno favorecen a su gestión de toda empresa y benefician a la gestión que se realiza, además se menciona que Perdomo (2000), El control interno o el marco de la junta son muchos territorios útiles en una organización y actividades específicas en la correspondencia Control dentro de la organización. El marco de administración a través del ejercicio, influye en todas las piezas de la organización a través de los ingresos. La viabilidad de una organización se configura en la conexión entre el rendimiento de los artículos. Luego otra vez beneficios y la contribución de los activos de creación importante (p. 46).

Al desarrollar el objetivo específico: Plantear instrumentos de gestión para la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019, de lo expuesto se puede decir que al realizar la elaboración del instrumento para evaluar el control interno se estructuro un cuestionario para analizar el control interno que realiza la empresa y comprender mejor los procesos de gestión, detectando fortalezas y debilidades por parte de la empresa, además se considera de suma importancia para la empresa, resultados que al ser comparado con lo encontrado por Quiroz (2018), llegando a la conclusión: La encuesta sobre la redacción y los resultados encontrados en este trabajo de exploración, en la zona del almacén de empresas privadas en Perú y la organización bajo investigación (Rubynoe, colaboradores contractuales general SAC Chimbote 2014.) se quedan cortos en un marco de control interno, por lo tanto, la organización está influenciada, en otras palabras, no ofrecen importancia a esta zona lo que esto impacta negativamente en los objetivos de la organización, no le dan un uso suficiente a los activos, luego se prescribe a la organización, tome Las medidas importantes para abordar dichos aspectos de desperdicio, para la satisfacción de sus destinos establecidos, con esta comparación realizada se afirma que los instrumentos de gestión son una herramienta de apoyo para toda institución porque favorece a la gestión y las fortalece a través del manejo de fortalezas y debilidades con las que cuenta, por otro lado Homes (1998), la importancia del control interno depende de la necesidad de practicar el control dentro de las asociaciones, fue señalada por los gobernantes principales, los pioneros religiosos y los pioneros de los

negocios. Dada la necesidad de coordinar y supervisar los ejercicios de la asociación, se construyeron controles para garantizar el cumplimiento de los destinos. Con el tiempo, la importancia del control interno para el logro de una sustancia ha sido percibida por sus administradores, así como por innumerables reuniones. Algunos han recurrido al control interno para determinar los problemas que superaban los que las empresas consideraban, desde el principio, importantes para sus necesidades. La importancia de la estructura del uso del control interno de la manera que lo acompaña. El control interno no brinda una seguridad absoluta, sino más bien sensata, debido a decisiones incorrectas o errores y decepciones, es importante ofrecer importancia al tratamiento (p.21).

V. CONCLUSIONES

Conclusión general:

El control interno del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019, se percibe que 2 colaboradores que integran el 17 % de la muestra evalúan un ambiente de control deficiente, seguido de 6 colaboradores que integran el 50 % de la muestra de estudio considera un ambiente de control regular y 4 colaboradores que integran el 33 % de la muestra evalúan un ambiente de control eficiente, con esto se puede decir que el control interno que realiza la empresa presenta algunas debilidades de gestión.

Conclusiones específicas:

- 1) Al realizar la descripción del control interno del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019, se encontró los niveles más altos para los componentes del control interno teniendo como referencia los puntos más altos alcanzados mencionando que todos se ubican en el nivel regular dando a conocer que la empresa presenta deficiencias en el control de almacenes.
- 2) Los instrumentos de gestión para la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019, se presentó que no utilizan los más adecuados por eso se presentó deficiencias en el objetivo anterior, dando a conocer que hace falta la gestión y capacitación del personal relacionado al control de almacén. Por lo cual se diseñó un manual de organización y funciones que fortalezcan las debilidades de la empresa.
- 3) Al realizar la presente investigación se llegó a la conclusión y resultado que la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019 no cuenta con instrumentos de gestión que permitan llevar un mejor control en las funciones del personal del administrativa como de operaciones, por lo tanto se plantea un Manuel de Organización y Funciones que permitan fortalecer cada área y función que le toque realizar a cada personal.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) De las conclusiones arribadas y los resultados de la investigación se pueden brindar las siguientes recomendaciones que ayudaran a mejorar la percepción que se tiene del control de almacén relacionado al control interno:
- 2) Al gerente de la empresa realizar capacitaciones a su personal relacionado al control de almacenes utilizando como herramienta el control interno para optimizar los procesos de almacén de la empresa.
- 3) A los colaboradores realizar capacitación de manera externa o particular sobre temas relacionados a control interno y como utilizarlo para el control de almacenes.
- 4) Al jefe de recursos humanos realizar evaluaciones de desempeño al personal que se encuentra involucrado al control de almacén y detectar las debilidades para que puedan ser fortalecidas por el mismo personal.

REFERENCIAS

- Andía V. (2009). *Manual De Gestión Pública, Perú*. Primera Edición
- Aguirre, J. (2006). Auditoría y Control Interno. Madrid: Grupo Cultural S.A.
- Aguirre, R. y Armenta, C. (2012). Importance of internal control in small and medium enterprises in Mexico. Revista El Buzón de Pacioli. Recuperado de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d__la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Asencio, L., González, E. y Lozano, M. (2017). The Inventory as a determinant in the profitability of pharmaceutical distributors. Revista Scielo. ISSN 1390-6291. Recuperado de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S139086182017000100231
- Asociación Española para la calidad (2018). Control Interno. Recuperado de <http://www.minam.gob.pe/comite/wp-content/uploads/sites/67/2017/06/Curso-2016Ramirez-Moreno.pdf>
- Blanco, C. (2012). Control interno de almacenes y reducción de gastos empresariales. (1er ed.). México.
- Brigagão, P., Neves, M. y Ferreira, F. (2019). Analysis of the internal strategic alignment of the production strategy: case study in an auto parts company of the municipality of Sorocaba/SP. Revista Scielo. ISSN 1806-9649. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104530X2019000400216&lang=es
- Beuren, I. y Zonatto, C. (2014). Perfil de artículos sobre el control interno en el sector público en revistas nacionales e internacionales. Revista Scielo. ISSN 0034-7612. Recuperado de

http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003476122014000500004&script=sci_abstract&tlng=es

Cajamarca, B., Camacho, O., Chávez, D., Leica, P. y Pozo, M. (2019). Sliding Mode Control Based on Internal Model for a Non-minimum phase Buck and Boost Converter. Revista Scielo. ISSN 1390-9363. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S139065422019000100041&lang=es

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) Internal control integrated framework (2003). Los nuevos conceptos del control interno (informe COSO). Madrid: Editorial Diez de Santos.

Coopers R. y Lybrand I. (1997). Los nuevos conceptos del control interno. España.

COSO. (2013). Control Interno – Marco Integrado. Resumen Ejecutivo.

Díaz S. y Morales O. (2017). Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa papelería Santa Rita S.A.C., octubre - diciembre 2014. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/851/1/TL_DiazEstelaStalin_MoralesRiosOlga.pdf

Del Toro G., Fonteboa T., Armadas Y. y Santos E. (2005). Control interno centro de estudios contables financieros y de seguros (CECOFIS), material de consulta la habana, cub

Fernández, M. (2016). New trends in auditing: data analytics and continuous assurance. Revista Scielo. ISSN 2071-081X. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071081X2016000200011

García, A. (2010). Almacenes: planeación, organización y control (4ª ed.). México: Trillas.

Guido, S., Lautaro, M., Araya, E. y Poblete (2002). Medical audit, an undervalued management tool. Revista Scielo. ISSN 0034-9887. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003498872002000200014

Gonzales R. (2018). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. Recuperado de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Hernández S, Fernandez C. y Baptista P. (2014) Metodología de la Investigación, impreso por Panamericana, Formas e Impresos S.A. (6ta edición) Impreso en Colombia.

Herrera J. (2014) marco conceptual del control interno primera edición

Homes D. (1998). Fundamentos teóricos de auditoría financiera. España: Ediciones Pirámide.

Laski, J. (2010). El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: El Modelo COSO y sus alcances en América Latina.

Malca M. (2016). El control interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas agroindustriales en Lima Metropolitana – 2015. (Tesis de maestría). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2451/1/malca_gma.pdf

Montilla, O., Montes, C. y Mejía, E. (2007). Analysis of the Fundamentals of the Internal Control Standard Model (MECI 1000:2005). Revista Scielo. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v23n104/v23n104a03.pdf>

NIA 315 Apéndice 2 (2013). Responsabilidad del auditor para identificar y valorar riesgos.

PYME (2010). Sistemas administrativos y control interno: descripción de operaciones básicas en la empresa bajo condiciones de control. Buenos Aires: Osmar D. Buyatti.

- Plasencia, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. Revista Scielo. ISSN 1029-3019. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192010000500001
- Perdomo, A. (2000). Fundamentos de Control Interno. (7° Ed.). México, D.F.: International Thomson Editores S.A.
- Posso J. (2014). Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- Puertas D. (2016). El control interno y su influencia en la administración de las municipalidades del Perú: caso Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2014. (Tesis de grado). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/934/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRACION_PUBLICA_PUERTAS_RODRIGUEZ_DELIA_VANESSA.pdf?sequence=4
- Quinaluisa, N, Ponce, V., Muñoz, S., Fernando X. y Pérez, J. (2018). Internal Control and its Application Tools between COSO and COCO. Revista Scielo. ISSN 2073-6061. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207360612018000100018
- Quiroz (2018). El control interno y su incidencia en el área de almacén de las Empresas Privadas del Peru: caso Rubynoe Contratistas Generales S.A.C. de Chimbote, 2014. (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3462/CONTROL_INTERNO_AREA_DE_ALMACEN_QUIROZ_FLORES_ORLAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Reyes J. (2016). Control interno del área de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa Textil del Carmen SAC, Trujillo – 2015. (Tesis de grado). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/373/reyes_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robleto A. (2015). Evaluación del control interno del almacén de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2014. (Tesis de Grado). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/2759/8/16959.pdf>
- Segredo, M. (2013). Organizational climate in the change management for the development of the organization. Revista Scielo. Recuperado de <https://www.scielo.org/article/rcsp/2013.v39n2/385-393/>
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F. y Herrera, J. (2017). The internal control as an indispensable tool for an efficient financial and accounting management in the banana companies of the canton Machala (Ecuador). Revista Scielo. ISSN 0798 1015. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Sánchez J. (2016). El control interno en el área de almacén de las empresas comercializadoras de vidrios y aluminios del Perú: caso Rimac Glass SRL. Trujillo, 2016. (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1146/CONTROL_INTERNO_AREA_DE_ALMACEN_SANCHEZ VIDAL_JUANITA_LIDIA.pdf?sequence=1
- Sosa, E. (2019). A methodological proposal for establishing materiality levels in response to the risks of material errors in the financial statements. Revista Scielo. ISSN 16592395. Recuperado de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S165933592019000100035
- Torres, C., Malta, N., Zapata, C. y Aburto, V. (2015). Methodology of risk management for processes in a health insurance institution. Revista Scielo. ISSN 1316-4821.

Recuperado de
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131648212015000200004

Vega, L. Lao, Y. y Nieves, A. (2017). Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno. Revista Scielo. ISSN 0186-1042. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018610422017000200683

Vera, J., Dominguez, M., Laborín, J., Batista, F. y Seabra, M. (2007). Autoconcept, locus de contrôle et orientation dirigée vers la réussite: ses relations predictives chez les adultes qui habite le Nordeste brésilien. Revista Scielo. ISSN 1678-5177. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S167851772007000100008

ANEXOS

Titulo: “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO PARA EL ALMACÉN DE LA EMPRESA INVERSIONES HEN E.I.R.L. CHIMBOTE - 2019”

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Variable de estudio: Control interno	<p>Objetivo general:</p> <p>Desarrollar un análisis del control interno del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Describir el control interno del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019.</p>	En la investigación no se consideró hipótesis por ser una investigación descriptiva, en lo cual Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que en la investigación descriptiva la formulación de hipótesis queda explícita y es opcional.	Ambiente de control	Filosofía de la Dirección	Enfoque: Cuantitativo
				Integridad y Valores Éticos.	
				Administración Estratégica	
				Estructura Organizacional	
				Administración de Recursos Humanos	
				Competencia Profesional	
				Asignación de Autoridad y Responsabilidad	
			Evaluación de riesgos	Órgano de Control Institucional	Diseño: No experimental Esquema: M O M: Muestra O: Observación de la variable
				Planteamiento de la administración de riesgos	
				Identificación de Riesgos.	
				Valoración de los Riesgos	
				Respuesta al Riesgo	
				Procedimientos de Autorización y Aprobación.	

<p>Evaluar el control interno del almacén de la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019.</p> <p>Plantear instrumentos de gestión para la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote – 2019.</p>			Actividades de control gerencial	Segregación de Funciones	
				Evaluación Costo-Beneficio	
				Controles sobre el Acceso a los Recursos o Archivos.	
				Verificaciones y Conciliaciones	
				Evaluación del Desempeño	
				Rendición de Cuentas	
				Documentación de Procesos, Actividades y Tareas	
				Revisión de Procesos, Actividades y Tareas	
			Información y comunicación	Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
				Funciones y características de la información	
				Información y responsabilidad.	
				Calidad y suficiencia de la información.	
				Sistemas de información	
				Flexibilidad al cambio	
				Archivo Institucional	

				Comunicación Interna	
				Comunicación Externa	
				Canales de Comunicación	
			Supervisión	Prevención y Monitoreo	
				Monitoreo oportuno del Control Interno	
				Reporte de Deficiencias	
				Implantación y Seguimiento de Medidas Correctivas	
				Autoevaluación	
				Evaluaciones independientes	

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA

INTRUCCIONES:

El propósito del cuestionario tiene como finalidad evaluar el control interno que realiza la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. en referencia a los almacenes, se solicita total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien de elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (x). Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la investigación a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

(3) Siempre (2) A veces (1) Nunca

Nº	ITEMS	Valoración		
D1: Ambiente de control		3	2	1
1.	Evalúa la Filosofía de dirección de la empresa.			
2.	Se percibe integridad y Valores Éticos en la empresa.			
3.	Existe una administración estratégica del control de almacenes.			
4.	Se revisa la estructura organizacional de la empresa para realizar el control de almacenes.			
5.	Se evalúa la Administración de Recursos Humanos dentro del control de almacenes.			
6.	Existe competencia profesional en el área de almacén.			
7.	Se cuenta con procedimientos para la asignación de responsabilidad en el área de almacén.			
8.	Existe un Órgano de Control Institucional interno para la gestión de almacenes.			
D2: Evaluación de riesgos		3	2	1
9.	La empresa cuenta con un planeamiento de la administración de riesgos para los almacenes.			
10.	En la empresa existe una identificación de riesgos para los almacenes.			
11.	Existe una valoración de los riesgos en toda la empresa, referente a almacenes.			
12.	En toda la empresa existe una respuesta al riesgo que pueda pasar en algunos de los almacenes.			
D3: Actividades de control gerencial		3	2	1

13.	Se revisan los procedimientos de autorización y aprobación del control de almacenes.			
14.	Se evalúan la segregación de funciones en el control de almacenes.			
15.	Se revisan la evaluación Costo-Beneficio de los almacenes de la empresa.			
16.	En la empresa existen controles sobre el Acceso a los Recursos o Archivos de los almacenes.			
17.	La empresa registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes.			
18.	La empresa cuenta con evaluación de desempeño de sus colaboradores de almacén.			
19.	Se revisan las rendiciones de cuenta de los almacenes de la empresa.			
20.	La empresa cuenta con documentación de Procesos, Actividades y Tareas para la gestión de almacén.			
21.	Se realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa.			
22.	La empresa cuenta con Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el control de almacén.			
D4: Información y comunicación		3	2	1
23.	Revisan las funciones y características de la información de todo el control de almacén.			
24.	Existe un responsable del manejo de la información de la empresa, referente al control de almacén.			
25.	Se maneja con calidad y suficiencia la información de la empresa			
26.	La empresa cuenta con sistemas de información para la gestión de almacén.			
27.	Los colaboradores de la empresa tienen flexibilidad al cambio para la administración de almacenes			
28.	Existe un archivo institucional en la gestión de almacén.			
29.	Existen medios informáticos de comunicación interna, de los almaceneros			
30.	Existen medios informáticos de comunicación externa en sus procesos de almacén.			
31.	Los canales de comunicación son los adecuados de la empresa.			
D5: Supervisión		3	2	1
32.	Existen mecanismos de prevención y monitoreo en la empresa sobre la gestión de almacén.			
33.	Existe un adecuado monitoreo oportuno control interno en la empresa, sobre la gestión de almacén.			

34.	La empresa cuenta con reportes de deficiencias de almacén.			
35.	Existen implantación y seguimiento de medidas correctivas en la empresa.			
36.	La empresa realiza autoevaluación de sus procesos de almacén.			
37.	Se realizan evaluación externa del control de almacén.			

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA

INTRUCCIONES:

El propósito de la ficha de observación tiene como finalidad analizar el control interno que realiza la empresa Inversiones HEN E.I.R.L. en referencia a los almacenes, se tiene que analizar los almacenes y marcar con un aspa (x).

Nº	ITEMS	Opciones	
D1: Ambiente de control		SI	NO
1.	En el almacén se cumple con la Filosofía de dirección de la empresa.		
2.	Los colaboradores presentan integridad y Valores Éticos en la empresa.		
3.	El almacén presenta administración estratégica.		
4.	Se cumple con la estructura organizacional en el control de almacenes.		
5.	El personal está capacitado en el área de almacén.		
6.	Existe procedimientos para la asignación de responsabilidad en el área de almacén.		
D2: Evaluación de riesgos		SI	NO
7.	Se evidencia planeamiento de la administración de riesgos para los almacenes.		
8.	Se cuenta con una identificación de riesgos para los almacenes.		
9.	Se evalúa de los riesgos en toda la empresa, referente a almacenes.		
10.	Existe una respuesta al riesgo que pueda pasar en algunos de los almacenes.		
D3: Actividades de control gerencial		SI	NO
11.	Se cuenta con procedimientos de autorización y aprobación del control de almacenes.		
12.	Se analiza la segregación de funciones en el control de almacenes.		
13.	Existe evaluación Costo-Beneficio de los almacenes de la empresa.		
14.	Existen controles sobre el Acceso a los Recursos o Archivos de los almacenes.		
15.	Se registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes.		
16.	Se cuenta con evaluación de desempeño de sus colaboradores de almacén.		

	Se revisan las rendiciones de cuenta de los almacenes de la empresa.		
18.	Se cuenta con documentación de Procesos, Actividades y Tareas para la gestión de almacén.		
19.	Se realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa.		
20.	Se cuenta con Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el control de almacén.		
D4: Información y comunicación		SI	NO
21.	Existen funciones y características de la información de todo el control de almacén.		
22.	Existe un responsable del manejo de la información de la empresa, referente al control de almacén.		
23.	Se maneja con calidad y suficiencia la información de la empresa.		
24.	Se cuenta con sistemas de información para la gestión de almacén.		
25.	Los colaboradores tienen flexibilidad al cambio para la administración de almacenes.		
26.	Existe un archivo institucional en la gestión de almacén.		
27.	Existen medios informáticos de comunicación interna, de los almaceneros.		
28.	Existen medios informáticos de comunicación externa en sus procesos de almacén.		
29.	Se cuenta con canales de comunicación.		
D5: Supervisión		SI	NO
30.	Existen mecanismos de prevención y monitoreo en la empresa		
31.	Existe monitoreo oportuno control interno en la empresa, sobre la gestión de almacén.		
32.	Se cuenta con reportes de deficiencias de almacén.		
33.	Existen implantación y seguimiento de medidas correctivas.		
34.	Se realiza autoevaluación de sus procesos de almacén.		
35.	Se realizan evaluación externa del control de almacén.		

OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a:

seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	a	b	c	d	e	
1	En el almacén se cumple con la Filosofía de dirección de la empresa.		/				
2	Los trabajadores presentan integridad y Valores Éticos en la empresa.		/				
3	El almacén presenta administración estratégica.		/				
4	Se cumple con la estructura organizacional en el control de almacenes.		/				
5	El personal está capacitado en el área de almacén.		/				
6	Existe procedimientos para la asignación de responsabilidad en el área de almacén.		/				
7	Se evidencia planeamiento de la administración de riesgos para los almacenes.		/				
8	Se cuenta con una identificación de riesgos para los almacenes.		/				
9	Se evalúa de los riesgos en toda la empresa, referente a almacenes.		/				
10	Existe una respuesta al riesgo que pueda pasar en algunos de los almacenes.		/				
11	Se cuenta con procedimientos de autorización y aprobación del control de almacenes.		/				
12	Se analiza la segregación de funciones en el control de almacenes.		/				

13	Existe evaluación Costo-Beneficio de los almacenes de la empresa.		/				
14	Existen controles sobre el Acceso a los Recursos o Archivos de los almacenes.		/				
15	Se registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes.		/				
16	Se cuenta con evaluación de desempeño de sus trabajadores de almacén.		/				
17	Se revisan las rendiciones de cuenta de los almacenes de la empresa.		/				
18	Se cuenta con documentación de Procesos, Actividades y Tareas para la gestión de almacén.		/				
19	Se realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa.		/				
20	Se cuenta con Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el control de almacén.		/				
21	Existen funciones y características de la información de todo el control de almacén.		/				
22	Existe un responsable del manejo de la información de la empresa, referente al control de almacén.		/				
23	Se maneja con calidad y suficiencia la información de la empresa.		/				
24	Se cuenta con sistemas de información para la gestión de almacén.		/				
25	Los trabajadores tienen flexibilidad al cambio para la administración de almacenes.		/				
26	Existe un archivo institucional en la gestión de almacén.		/				
27	Existen medios informáticos de comunicación interna, de los almaceneros.		/				
28	Existen medios informáticos de comunicación externa en sus procesos de almacén.		/				
29	Se cuenta con canales de comunicación.		/				
30	Existen mecanismos de prevención		/				

	y monitoreo en la empresa						
31	Existe monitoreo oportuno control interno en la empresa, sobre la gestión de almacén.	/					
32	Se cuenta con reportes de deficiencias de almacén.	/					
33	Existen implantación y seguimiento de medidas correctivas.	/					
34	Se realiza autoevaluación de sus procesos de almacén.	/					
35	Se realizan evaluación externa del control de almacén.	/					

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Rosaura Mapally Canaro Olivares

D.N.I.:

17818053

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, _____, titular
del DNI. N° _____, de profesión
_____, ejerciendo
actualmente como _____, en la
Institución _____

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Roxana Mapelly Caceres Olivera, titular
del DNI. N° 17818053, de profesión
Contador Público, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución UCV SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Chimbote, a los 24 días del mes de Abril del
2019


Firma

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a:

seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	a	b	c	d	e	
1	En el almacén se cumple con la Filosofía de dirección de la empresa.		B				
2	Los trabajadores presentan integridad y Valores Éticos en la empresa.	E	B				
3	El almacén presenta administración estratégica.	E	B				
4	Se cumple con la estructura organizacional en el control de almacenes.		B				
5	El personal está capacitado en el área de almacén.		B				
6	Existe procedimientos para la asignación de responsabilidad en el área de almacén.		B				
7	Se evidencia planeamiento de la administración de riesgos para los almacenes.	E					
8	Se cuenta con una identificación de riesgos para los almacenes.		B				
9	Se evalúa de los riesgos en toda la empresa, referente a almacenes.		B				
10	Existe una respuesta al riesgo que pueda pasar en algunos de los almacenes.		B				
11	Se cuenta con procedimientos de autorización y aprobación del control de almacenes.		B				
12	Se analiza la segregación de funciones en el control de almacenes.	E					

13	Existe evaluación Costo-Beneficio de los almacenes de la empresa.	B				
14	Existen controles sobre el Acceso a los Recursos o Archivos de los almacenes.	B				
15	Se registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes.	B				
16	Se cuenta con evaluación de desempeño de sus trabajadores de almacén.	E				
17	Se revisan las rendiciones de cuenta de los almacenes de la empresa.	E				
18	Se cuenta con documentación de Procesos, Actividades y Tareas para la gestión de almacén.	B				
19	Se realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa.	B				
20	Se cuenta con Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el control de almacén.	B				
21	Existen funciones y características de la información de todo el control de almacén.	B				
22	Existe un responsable del manejo de la información de la empresa, referente al control de almacén.	B				
23	Se maneja con calidad y suficiencia la información de la empresa.	B				
24	Se cuenta con sistemas de información para la gestión de almacén.	E				
25	Los trabajadores tienen flexibilidad al cambio para la administración de almacenes.	B				
26	Existe un archivo institucional en la gestión de almacén.	B				
27	Existen medios informáticos de comunicación interna, de los almaceneros.	B				
28	Existen medios informáticos de comunicación externa en sus procesos de almacén.	B				
29	Se cuenta con canales de comunicación.	B				
30	Existen mecanismos de prevención	B				

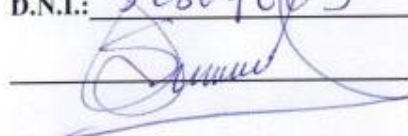
	y monitoreo en la empresa						
31	Existe monitoreo oportuno control interno en la empresa, sobre la gestión de almacén.	B					
32	Se cuenta con reportes de deficiencias de almacén.	B					
33	Existen implantación y seguimiento de medidas correctivas.	B					
34	Se realiza autoevaluación de sus procesos de almacén.	B					
35	Se realizan evaluación externa del control de almacén.	B					

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Mo. ELMO SERRANO CASTILLO

D.N.I.: 32809265 **Firma:**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ELMO SERRANO CASTILLO, titular
del DNI. N° 32809265, de profesión
CONTADOR - AUDITOR, ejerciendo
actualmente como GERENTE GENERAL, en la
Institución E. SERRANO - LOPEZ & ASOCIADOS
AUDITORES SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

En Chimbote, a los 30 días del mes de ABRIL del 2019


Firma

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Los Instrumentos deberán ser validados por lo menos 3 especialistas
 - Dos (2) Expertos del área del conocimiento al que este enfocada la investigación
 - Un (1) Experto en Metodología
2. Al validador deberá suministrarle, además de los instrumentos de validación
 - La pagina contentiva de los Objetivos de Investigación
 - El cuadro de Operacionalizacion de las variables
3. Una vez reportadas las recomendaciones por los sujetos validadores, se realiza una revisión y adecuación a las sugerencias suministradas
4. Finalizado este proceso puede aplicar el Instrumento
5. Validar un instrumento implica la correspondencia del mismo con los objetivos que se desean alcanzar. Operacionalizacion de las variables (variables, dimensiones e indicadores)

OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a:

seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	a	b	c	d	e	
1	Evalúa la Filosofía de dirección de la empresa.						B
2	Se percibe integridad y Valores Éticos en la empresa.						B
3	Existe una administración estratégica del control de almacenes.						B
4	Se revisa la estructura organizacional de la empresa para realizar el control de almacenes.						B
5	Se evalúa la Administración de Recursos Humanos dentro del control de almacenes.						B
6	Existe competencia profesional en el área de almacén.						B
7	Se cuenta con procedimientos para la asignación de responsabilidad en el área de almacén.						B
8	Existe un Órgano de Control Institucional interno para la gestión de almacenes.						B
9	La empresa cuenta con un planeamiento de la administración de riesgos para los almacenes.						B
10	En la empresa existe una identificación de riesgos para los almacenes.						B
11	Existe una valoración de los riesgos en toda la empresa, referente a almacenes.						B
12	En toda la empresa existe una						

	respuesta al riesgo que pueda pasar en algunos de los almacenes.						B
13	Se revisan los procedimientos de autorización y aprobación del control de almacenes.						B
14	Se evalúan la segregación de funciones en el control de almacenes.						B
15	Se revisan la evaluación Costo-Beneficio de los almacenes de la empresa.						B
16	En la empresa existen controles sobre el Acceso a los Recursos o Archivos de los almacenes.						B
17	La empresa registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes.						B
18	La empresa cuenta con evaluación de desempeño de sus trabajadores de almacén.						B
19	Se revisan las rendiciones de cuenta de los almacenes de la empresa.						B
20	La empresa cuenta con documentación de Procesos, Actividades y Tareas para la gestión de almacén.						B
21	Se realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa.						B
22	La empresa cuenta con Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el control de almacén.						B
23	Revisan las funciones y características de la información de todo el control de almacén.						B
24	Existe un responsable del manejo de la información de la empresa, referente al control de almacén.						B
25	Se maneja con calidad y suficiencia la información de la empresa.						B
26	La empresa cuenta con sistemas de información para la gestión de almacén.						B
27	Los trabajadores de la empresa tienen flexibilidad al cambio para la administración de almacenes.						B

28	Existe un archivo institucional en la gestión de almacén.						B
29	Existen medios informáticos de comunicación interna, de los almaceneros						B
30	Existen medios informáticos de comunicación externa en sus procesos de almacén.						B
31	Los canales de comunicación son los adecuados de la empresa.						B
32	Existen mecanismos de prevención y monitoreo en la empresa sobre la gestión de almacén.						B
33	Existe un adecuado monitoreo oportuno control interno en la empresa, sobre la gestión de almacén.						B
34	La empresa cuenta con reportes de deficiencias de almacén.						B
35	Existen implantación y seguimiento de medidas correctivas en la empresa.						B
36	La empresa realiza autoevaluación de sus procesos de almacén.						B
37	Se realizan evaluación externa del control de almacén.						B

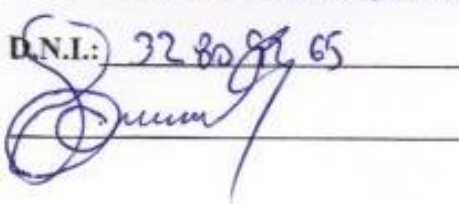
Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Mr. ELMO SERRANO CASTILLO

D.N.I.: 32808965

Firma:



OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a:

seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	a	b	c	d	e	
1	En el almacén se cumple con la Filosofía de dirección de la empresa.						B
2	Los trabajadores presentan integridad y Valores Éticos en la empresa.						B
3	El almacén presenta administración estratégica.						B
4	Se cumple con la estructura organizacional en el control de almacenes.						B
5	El personal está capacitado en el área de almacén.						B
6	Existe procedimientos para la asignación de responsabilidad en el área de almacén.						B
7	Se evidencia planeamiento de la administración de riesgos para los almacenes.						B
8	Se cuenta con una identificación de riesgos para los almacenes.						B
9	Se evalúa de los riesgos en toda la empresa, referente a almacenes.						B
10	Existe una respuesta al riesgo que pueda pasar en algunos de los almacenes.						B
11	Se cuenta con procedimientos de autorización y aprobación del control de almacenes.						B
12	Se analiza la segregación de funciones en el control de almacenes.						B

13	Existe evaluación Costo-Beneficio de los almacenes de la empresa.						B
14	Existen controles sobre el Acceso a los Recursos o Archivos de los almacenes.						B
15	Se registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes.						B
16	Se cuenta con evaluación de desempeño de sus trabajadores de almacén.						B
17	Se revisan las rendiciones de cuenta de los almacenes de la empresa.						B
18	Se cuenta con documentación de Procesos, Actividades y Tareas para la gestión de almacén.						B
19	Se realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa.						B
20	Se cuenta con Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el control de almacén.						B
21	Existen funciones y características de la información de todo el control de almacén.						B
22	Existe un responsable del manejo de la información de la empresa, referente al control de almacén.						B
23	Se maneja con calidad y suficiencia la información de la empresa.						B
24	Se cuenta con sistemas de información para la gestión de almacén.						B
25	Los trabajadores tienen flexibilidad al cambio para la administración de almacenes.						B
26	Existe un archivo institucional en la gestión de almacén.						B
27	Existen medios informáticos de comunicación interna, de los almaceneros.						B
28	Existen medios informáticos de comunicación externa en sus procesos de almacén.						B
29	Se cuenta con canales de comunicación.						M EN ALMACEN
30	Existen mecanismos de prevención						M MEJORA (SOLO ALMACEN)

M


	y monitoreo en la empresa						
31	Existe monitoreo oportuno control interno en la empresa, sobre la gestión de almacén.					B	
32	Se cuenta con reportes de deficiencias de almacén.					B	
33	Existen implantación y seguimiento de medidas correctivas.					B	
34	Se realiza autoevaluación de sus procesos de almacén.					B	
35	Se realizan evaluación externa del control de almacén.					B	

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

D.N.I.: 18033187 **Firma:**



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA, titular
del DNI. N° 18033187, de profesión
CONTADOR PÚBLICO, ejerciendo
actualmente como DOCENTE, en la
Institución UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA, titular
del DNI. N° 18039187, de profesión
CONTADOR PÚBLICO, ejerciendo
actualmente como DOCENTE, en la
Institución UCU - CHIMBOTE

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 24 días del mes de ABRIL del
2019


Firma

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 24 días del mes de ABRIL del

2019


Firma

INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Los Instrumentos deberán ser validados por lo menos 3 especialistas
 - Dos (2) Expertos del área del conocimiento al que este enfocada la investigación
 - Un (1) Experto en Metodología
2. Al validador deberá suministrarle, además de los instrumentos de validación
 - La pagina contentiva de los Objetivos de Investigación
 - El cuadro de Operacionalizacion de las variables
3. Una vez reportadas las recomendaciones por los sujetos validadores, se realiza una revisión y adecuación a las sugerencias suministradas
4. Finalizado este proceso puede aplicar el Instrumento
5. Validar un instrumento implica la correspondencia del mismo con los objetivos que se desean alcanzar. Operacionalizacion de las variables (variables, dimensiones e indicadores)

OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a:

seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	a	b	c	d	e	
1	Evalúa la Filosofía de dirección de la empresa.						B
2	Se percibe integridad y Valores Éticos en la empresa.						B
3	Existe una administración estratégica del control de almacenes.						B
4	Se revisa la estructura organizacional de la empresa para realizar el control de almacenes.						B
5	Se evalúa la Administración de Recursos Humanos dentro del control de almacenes.						B
6	Existe competencia profesional en el área de almacén.						B
7	Se cuenta con procedimientos para la asignación de responsabilidad en el área de almacén.						B
8	Existe un Órgano de Control Institucional interno para la gestión de almacenes.						X ELIMINAR
9	La empresa cuenta con un planeamiento de la administración de riesgos para los almacenes.						B
10	En la empresa existe una identificación de riesgos para los almacenes.						B
11	Existe una valoración de los riesgos en toda la empresa, referente a almacenes.						M SOLO DE ALMACEN MEJORAR
12	En toda la empresa existe una						

	respuesta al riesgo que pueda pasar en algunos de los almacenes.						SISTO DE ALMACENES M METON
13	Se revisan los procedimientos de autorización y aprobación del control de almacenes.						B
14	Se evalúan la segregación de funciones en el control de almacenes.						B
15	Se revisan la evaluación Costo-Beneficio de los almacenes de la empresa.						B
16	En la empresa existen controles sobre el Acceso a los Recursos o Archivos de los almacenes.						B
17	La empresa registra las verificaciones y conciliaciones de los almacenes.						B
18	La empresa cuenta con evaluación de desempeño de sus trabajadores de almacén.						B
19	Se revisan las rendiciones de cuenta de los almacenes de la empresa.						B
20	La empresa cuenta con documentación de Procesos, Actividades y Tareas para la gestión de almacén.						B
21	Se realiza revisión de procesos, actividades y tareas en la empresa.						ELIMINAR X
22	La empresa cuenta con Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en el control de almacén.						B
23	Revisan las funciones y características de la información de todo el control de almacén.						B
24	Existe un responsable del manejo de la información de la empresa, referente al control de almacén.						B
25	Se maneja con calidad y suficiencia la información de la empresa						ELIMINAR X
26	La empresa cuenta con sistemas de información para la gestión de almacén.						ELIMINAR X
27	Los trabajadores de la empresa tienen flexibilidad al cambio para la administración de almacenes						B

28	Existe un archivo institucional en la gestión de almacén.					B
29	Existen medios informáticos de comunicación interna, de los almaceneros					B
30	Existen medios informáticos de comunicación externa en sus procesos de almacén.					B
31	Los canales de comunicación son los adecuados de la empresa.					B
32	Existen mecanismos de prevención y monitoreo en la empresa sobre la gestión de almacén.					B
33	Existe un adecuado monitoreo oportuno control interno en la empresa, sobre la gestión de almacén.					B
34	La empresa cuenta con reportes de deficiencias de almacén.					B
35	Existen implantación y seguimiento de medidas correctivas en la empresa.					B
36	La empresa realiza autoevaluación de sus procesos de almacén.					B
37	Se realizan evaluación externa del control de almacén.					B

Evaluated by:

Nombre y Apellido:

JANE ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

D.N.I.: 18033187

Firma:



Anexo 4: Permiso de la institución donde aplico el estudio

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

CONSTANCIA

El Gerente General de la Empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote, 2019.

Hace Constar:

Que el Sr. Miguel Ángel Infantes Calderón, identificado con DNI: 43086139, ha solicitado información al personal administrativo de la Empresa para el desarrollo de su trabajo de investigación en la escuela de Pregrado de la Universidad Cesar Vallejo de Filial Chimbote, con el título denominado: "Análisis del Control Interno de la Empresa Inversiones HEN E.I.R.L. Chimbote - 2018", la misma que es autorizada a brindarle información para que pueda culminar con éxito el trabajo de investigación propuesto.

Se expide el presente a solicitud de la interesada, para los fines que estime conveniente.

Chimbote, 10 de julio 2019.



Ing. Jeason Asurza Espinoza

Firma y sello

Anexo 5: Base de datos

1: NUNCA 2: A VECES 3: CASI SIEMPRE 4: SIEMPRE

Nº	CONTROL INTERNO																																					Variable									
	Ambiente de control								TOTAL	Evaluación de riesgos				TOTAL	Actividades de control gerencial												TOTAL	Información y comunicación											TOTAL	Supervisión							TOTAL
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37											
1	2	3	2	2	3	1	1	3	17	3	2	1	2	8	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	24	3	1	2	2	1	2	3	1	15	3	3	2	2	2	2	3	17	81				
2	2	1	1	1	2	2	2	1	12	1	2	2	1	6	2	1	3	1	2	2	3	2	3	2	21	1	1	1	2	2	2	1	1	11	2	3	1	2	2	2	2	14	64				
3	2	3	2	2	3	3	2	2	19	3	3	3	1	10	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	26	3	2	2	2	1	2	3	3	18	1	3	1	1	1	3	1	11	84				
4	2	2	2	3	2	2	2	1	16	1	2	1	2	6	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	15	1	1	1	2	1	2	1	2	11	2	3	3	2	2	2	3	17	65				
5	1	2	1	2	1	2	1	1	11	1	1	2	1	5	1	2	2	2	1	3	2	1	1	1	16	1	2	2	2	1	2	2	1	13	2	1	1	1	1	1	1	8	53				
6	3	3	3	2	2	2	2	3	20	3	2	3	3	11	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	26	3	2	1	3	3	2	2	3	19	3	3	3	2	2	2	2	17	93				
7	2	3	3	3	1	3	2	3	20	2	2	3	2	9	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	22	3	2	2	2	1	3	2	2	17	2	3	3	1	1	1	3	14	82				
8	3	3	3	2	2	2	1	3	19	2	3	2	3	10	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	23	1	2	1	2	1	2	1	2	12	2	3	3	2	2	2	3	17	81				
9	3	1	2	1	1	3	2	3	16	1	2	2	2	7	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	23	1	1	1	3	1	3	1	1	12	1	2	2	1	1	1	2	10	68				
10	3	2	1	2	2	2	1	3	16	3	1	1	2	7	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	22	2	2	2	2	1	2	2	1	14	2	3	2	2	2	2	2	15	74				
11	3	1	2	3	1	1	2	3	16	2	1	3	2	8	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	19	3	1	3	1	2	3	2	1	16	2	3	3	1	3	1	3	16	75				
12	2	2	1	2	2	2	1	3	15	3	2	1	2	8	1	1	3	2	1	2	2	1	2	2	17	3	2	2	2	1	2	1	2	15	2	3	2	2	2	2	3	16	71				
1 2 3 4 5 6 7 8									9 10 11 12				13 14 15 16 17 18 19 20 21 22												23 24 25 26 27 28 29 30										31 32 33 34 35 36 37												
1 3 4 2 4 2 5 3									4 3 4 3				3 4 1 2 2 1 1 3 2 2												5 5 5 1 9 0 5 6										2 1 3 5 4 4 2												
6 4 5 7 6 7 7 1									3 7 4 7				7 5 7 5 6 6 8 5 6 9												1 7 6 9 2 9 5 4										8 1 4 7 7 7 4												
5 5 3 3 2 3 0 8									5 2 4 2				2 3 4 5 4 5 3 4 4 1												6 0 1 2 1 3 2 2										2 10 5 0 1 1 6												
12 12 12 12 12 12 12									12 12 12 12				12 12 12 12 12 12 12 12 12												12 12 12 12 12 12 12 12										12 12 12 12 12 12 12												

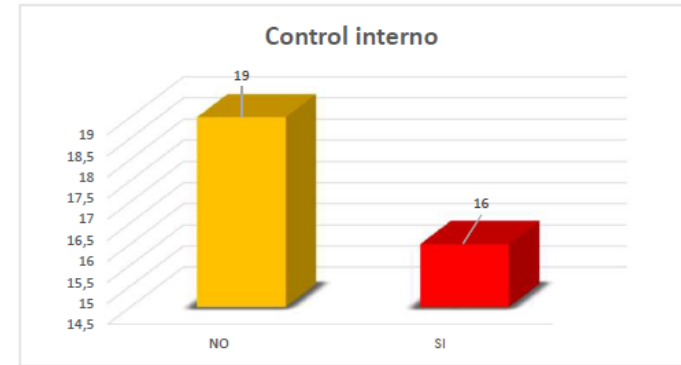
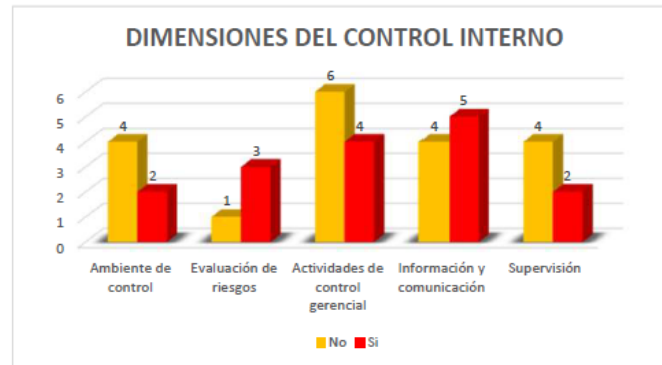
Anexo 6: Resultados de la ficha de observación

RESULTADOS DE LA FICHA DE OBSERVACION

0 : NO 1: SI

Nº	CONTROL INTERNO																																									
	Ambiente de control						TOTAL	Evaluación de riesgos				TOTAL	Actividades de control gerencial										TOTAL	Información y comunicación										TOTAL	Supervisión						TOTAL	Variable
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35								
1	0	0	0	1	0	1	2	0	1	1	1	3	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	4	1	1	0	0	1	0	0	1	1	5	0	0	1	0	0	1	2	16	

Dimensiones/Variable	Opciones		Total
	No	Si	
Ambiente de control	4	2	6
Evaluación de riesgos	1	3	4
Actividades de control gerencial	6	4	10
Información y comunicación	4	5	9
Supervisión	4	2	6
Control interno	19	16	35





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (M.O.F.)

GERENCIA DE OPERACIONES

Gerencia de Operaciones
Área de Producción
Área de Distribución
Área de Mantenimiento
Área de Estudios
Área de Obras y Liquidaciones



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE OPERACIONES

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN:

- 1.1. Objetivos.
- 1.2. Alcances.
- 1.3. Referencias.
- 1.4. Aprobación, Divulgación, Implementación Actualización.

2. RELATIVO A LA EMPRESA:

- 2.1. Naturaleza.
- 2.2. Objetivos
- 2.3. Servicios Específicos.
- 2.4. Funciones y Atribuciones.
- 2.5. Estructura Orgánica.
- 2.6. Organigrama.
- 2.7. Niveles de Organización y Responsabilidades.

3. FUNCIONES:

- 3.1. Gerencia de Operaciones.

1. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

INTRODUCCIÓN

El MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES de la EMPRESA INVERSIONES HEN E.I.R.L. CHIMBOTE se encuentra dentro del marco del ESTATUTO DE LA EMPRESA cuya Junta General está integrada por los integrantes de la empresa.

1.1 OBJETIVOS

Fortalecer la Empresa mediante una adecuada Estructura Orgánica que le permita cumplir con sus objetivos.

1.2 ALCANCE

Se encuentra dentro del marco de las actividades y relaciones internas y externas de los diferentes órganos de la empresa por lo que su conocimiento y cumplimiento es obligatorio.

1.3 REFERENCIAS

- Política de organización de la empresa.
- Políticas institucionales de la empresa.
- Principios de la empresa.

1.4 APROBACIÓN, DIVULGACIÓN, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

1.4.1 APROBACIÓN

De acuerdo con el Estatuto de la Empresa es atribución del Directorio aprobar el Manual de Organización y Funciones que rige las actividades de la Empresa.

1.4.2 DIVULGACIÓN

La divulgación está a cargo de la Oficina de Desarrollo Empresarial en coordinación con la Oficina de Imagen Institucional.

1.4.3 IMPLEMENTACIÓN

El órgano encargado de la Implementación es la Oficina de Desarrollo Empresarial.

A nivel de Comités de Gerencia deberán evaluarse los resultados que vayan lográndose con su implementación a fin de orientar la optimización de su diseño en función de los objetivos de la Empresa.

1.4.4 ACTUALIZACIÓN

El Manual de Organización y Funciones como instrumento de gestión será actualizado y perfeccionado continuamente por la Oficina de Desarrollo Empresarial a través de la sección de Organización y Método, en coordinación con los diferentes órganos de la empresa, según como se efectúen los cambios en la Estructura Orgánica y/o en las funciones de las diferentes unidades orgánicas. La actualización también podrá ser realizada por la Gerencia General y/o diferentes áreas de la empresa, con la opinión técnico - legal de la Oficina de Desarrollo Empresarial y de la Oficina de Asesoría Jurídico.

1.5 PROCEDIMIENTOS DE APROBACIÓN, EDICIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS MODIFICACIONES EFECTUADAS.

Otros órganos involucrados, a través de la Oficina de Desarrollo Empresarial, analizan los problemas y proponen soluciones.

La propuesta debe tener el visto bueno del Gerente del área en cuyo ámbito se realizó la modificación y de la Jefatura de la Oficina de Desarrollo Empresarial.

Previo visto bueno de la Gerencia General, se elevará al Directorio para su aprobación definitiva.

La edición y difusión será de responsabilidad de la Oficina de Desarrollo Empresarial a través de la Sección de Organización y Método. Así mismo la implementación de las modificaciones y su posterior control, supervisión y evaluación.

2. RELATIVO A LA EMPRESA

2.1 NATURALEZA

La Empresa denominada **INVERSIONES HEN E.I.R.L. CHIMBOTE** es una Empresa de derecho privado.

2.2 OBJETIVO GENERAL

Brindar un eficiente servicio de agua potable y alcantarillado a los clientes en niveles óptimos de eficiencia y salubridad, los cuales están comprendidos por los siguientes sistemas:

2.2.1 SERVICIO DE AGUA POTABLE:

- A. SISTEMA DE PRODUCCIÓN.-** Captación, conducción, unidades de pre tratamiento, planta de tratamiento y Almacenamiento.
- B. SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN.** Almacenamiento, Redes de Distribución y Dispositivos de entrega al Usuario (Conexiones domiciliarias).

2.2.2 SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO / PLUVIAL:

- A. SISTEMA DE RECOLECCIÓN:** Conexiones Domiciliarias, Sumideros, Redes y Emisores.
- B. SISTEMA DE TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS SERVIDAS.**
- C. SISTEMAS DE RECOLECCIÓN Y DISPOSICIÓN DE AGUAS DE LLUVIA.**

2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Son objetivos específicos de **INVERSIONES HEN E.I.R.L. CHIMBOTE**

2.3.1 Contar con la infraestructura suficiente para el servicio a entidades públicas

2.3.2 Mejorar las operaciones de los servicios de las entidades privadas

2.3.3 Mejorar el suministro de bienes y servicios.

- A.** Optimizar la distribución de materiales de los almacenes
- B.** Optimizar la recolección de materiales
- C.** Optimizar la disposición final de los materiales

2.3.4 Mejorar las finanzas de la Empresa para :

- A. Mejorar la obtención de recursos económicos.
- B. Concertar créditos comerciales y financieros en términos favorables para la Empresa.
- C. Optimizar la aplicación racional de los recursos.
- D. Optimizar el registro, control y emisión de la información referida a la actividad económica - financiera de la Empresa.

2.3.5 Mejorar el sistema de Comercialización para :

- A. Mejorar el servicio a las empresas privadas y publicas
- B. Mejorar el sistema de información y atención al cliente.
- C. Sistematizar la información de los consumos de los usuarios a fin de que sirva de base para orientar un uso racional del control de almacén.

2.3.6 Mejorar la productividad laboral para:

- A. Mejorar el sistema de desarrollo del personal.
- B. Mejorar las condiciones de trabajo.

2.3.7 Mejorar el sistema de planeamiento para :

- A. Actualizar permanentemente la estructura de los almacenes de la empresa
- B. Mejorar los sistemas de control económico - financiero mediante indicadores de gestión.
- C. Mejorar los sistemas de presupuestos y control de gestión de la Empresa.
- D. Elaborar y/o actualizar los procedimientos de trabajo.
- E. Mejorar la organización de la Empresa.

2.3.8 Mejorar los procesos de coordinación y supervisión de las sucursales con la finalidad de que cumplan sus objetivos en términos óptimos de gestión y autonomía para una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

2.3.9 Mejorar el desarrollo gerencial para: A. Optimizar la gestión por resultados.

- B.** Mejorar los instrumentos de gestión propiciando capacitación y entrenamiento.

2.4 FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

Las funciones y atribuciones de INVERSIONES HEN E.I.R.L. CHIMBOTE son las siguientes:

- Brindar el servicio de mantenimiento de carreteras.
- Construcción de veredas
- Construcción de agua y alcantarillado

2.6 ESTRUCTURA ORGÁNICA

INVERSIONES HEN E.I.R.L. CHIMBOTE para el cumplimiento de sus objetivos cuenta con la siguiente estructura orgánica:

2.6.1. ORGANOS DE ALTA DIRECCIÓN:

Junta General de Accionistas.

Directorio.

Gerencia General.

2.6.2. ÓRGANOS DE CONTROL:

Órgano de Control Institucional.

2.6.3. ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO:

Oficina de Asesoría Jurídica.

Oficina de Desarrollo Empresarial.

2.6.4. ÓRGANOS DE APOYO:

Oficina de Sistemas
Oficina de Imagen Institucional.
Oficina de Control de Calidad.

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Área de Recursos Humanos

Área de Contabilidad

Área de Logística y Servicios Generales

Área de Recursos Financieros

2.6.5. ÓRGANOS DE LÍNEA: GERENCIA DE OPERACIONES

Área de Producción

Área de Distribución

Área de Mantenimiento

Área de Estudios

Área de Obras y Liquidaciones

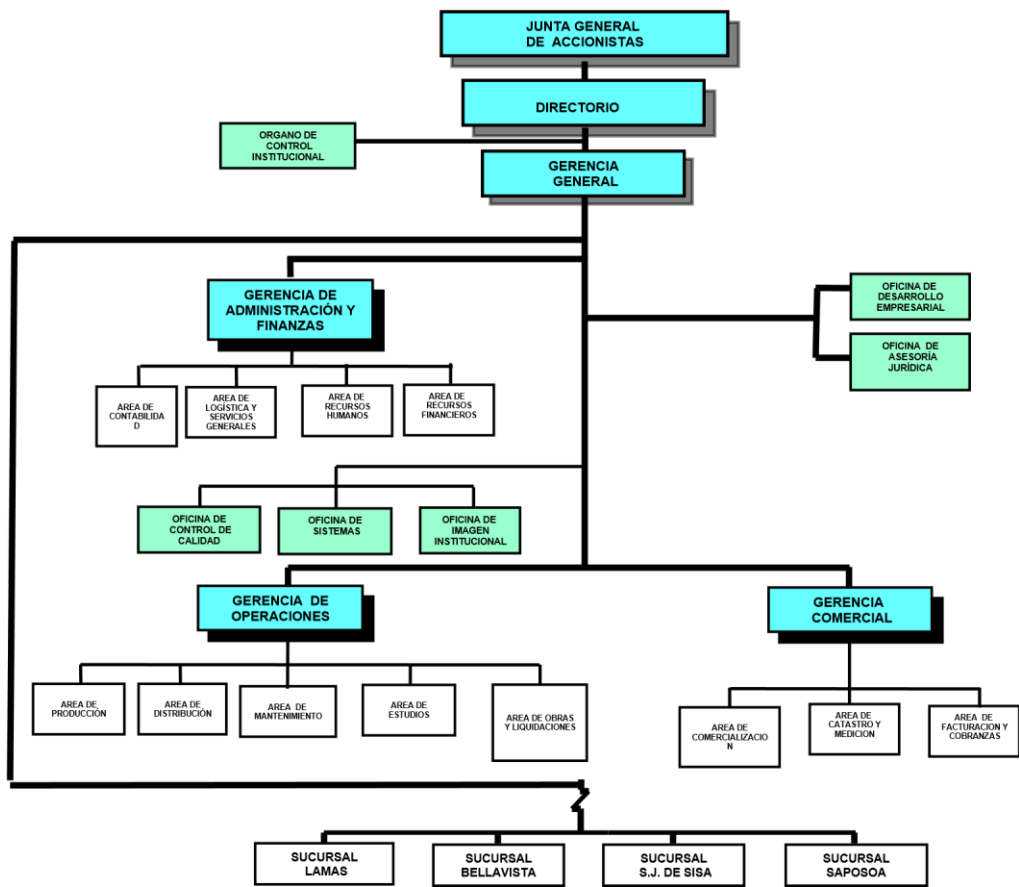
GERENCIA COMERCIAL

Área de Comercialización.

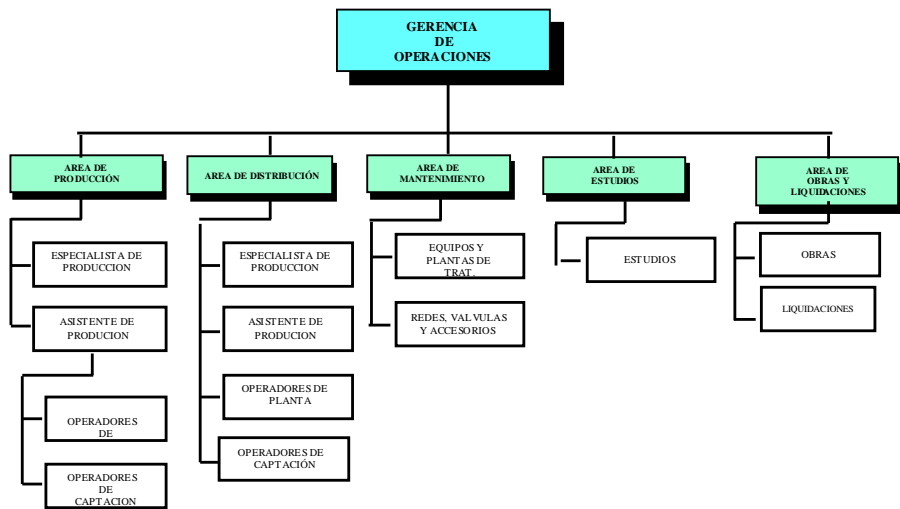
Área de Catastro y Medición

Área de Facturación y Cobranzas.

2.7. ORGANIGRAMA



ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE OPERACIONES



2.8 NIVELES DE ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

- 2.8.1. **NIVEL DIRECTIVO:** determina objetivos, políticas y planes generales de la Empresa.

Junta General de Accionistas.

Directorio.

2.8.2. NIVEL EJECUTIVO:

- (a) **GERENCIA GENERAL:** planifica, organiza, controla, dirige y coordina todas las actividades de la INVERSIONES HEN E.I.R.L. CHIMBOTE
- (b) **OFICINA DE ASESORIA JURÍDICA:** realiza labores de asesoramiento y apoyo.
- (c) **OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL:** Realiza labores de apoyo a la Gerencia General para propiciar y mantener la buena imagen de la Empresa.
- (d) **OFICINA DE SISTEMAS:** Realiza labores de apoyo mediante el Soporte Informático.
- (e) **OFICINA DE DESARROLLO EMPRESARIAL:** Planifica, proyecta y efectúa el seguimiento de las operaciones de las municipalidades
- (f) **REALIZAN PLANEAMIENTO PROGRAMACIÓN Y CONTROL POR SISTEMAS A NIVEL DE EMPRESA LAS SIGUIENTES UNIDADES ORGÁNICAS:**

- Gerencia de Administración y Finanzas.
- Gerencia de Operaciones.
- Gerencia Comercial.

2.8.3. NIVEL OPERATIVO

- (a) **PRIMER NIVEL OPERATIVO:** realizan labores de orientación, seguimiento, control y ejecución de actividades específicas de la sede central; así como labores de apoyo a las Sucursales, las jefaturas de:
 - Oficina de Desarrollo Empresarial
 - Oficina de Asesoría Jurídica
 - Oficina de Imagen Institucional
 - Oficina de Sistemas
 - Oficina de Control de Calidad

- Área de Recursos Humanos
- Área de Contabilidad
- Área de Logística y Servicios Generales
- Área de Recursos Financieros
- Área de Producción
- Área de Distribución
- Área de Mantenimiento
- Área de Estudios
- Área de Obras y Liquidaciones
- Área de Comercialización
- Área de Catastro y Medición
- Área de Facturación y Cobranzas

(b) **SEGUNDO NIVEL OPERATIVO:** Realizan labores de orientación, apoyo, seguimiento, control y ejecución de actividades específicas en cada zona que se ubica fuera del ámbito de la sede central:

- Sucursal Lamas.
- Sucursal Saposo.
- Sucursal San José de Sisa.
- Sucursal Bellavista.

AUTORIDAD: De acuerdo a la Estructura Orgánica de la Empresa la autoridad fluye de arriba hacia abajo, el Gerente General depende del Directorio, teniendo el Gerente General autoridad directa sobre los demás Gerentes, Jefes de Oficina e indirectamente sobre las Áreas.

Cada Gerente o Jefe de Oficina tiene a su vez autoridad directa e inmediata sobre los Jefes de Áreas y personal dependiente de éste.

Cada Jefe de Oficina tiene autoridad directa e inmediata sobre los jefes de sus Unidades.

La autoridad fluye bajo el principio de unidad de mando, que establece que cada trabajador es responsable de sus funciones ante una sola autoridad.

La autoridad puede delegarse mediante documento expreso estableciendo claramente el grado de autoridad delegada.

RESPONSABILIDAD: La responsabilidad es indelegable, la asignación de responsabilidad va acompañada de la delegación de autoridad suficiente, así como de los recursos necesarios para desempeñarla; es así que, la línea de mando se convierte en línea de responsabilidad hacia el jefe inmediato superior, ante el hecho implícito de que cada trabajador debe responder por el logro de los objetivos y funciones asignadas.

COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN: Con la finalidad de alcanzar el objetivo común y facilitar el trabajo en equipo, se constituye la Gerencia General en una unidad integradora y dinámica que armoniza los objetivos y funciones de las Gerencias, Oficinas, Áreas y Secciones relacionándolas funcionalmente, respetando los principios administrativos y principio del control de todos los niveles. Es muy importante manifestar que la coordinación es el esfuerzo encaminado a asegurar una interacción perfecta entre las funciones y las fuerzas de las diferentes partes constitutivas de una organización, con el objeto de que sus propósitos se materialicen con un mínimo de fricción y un máximo de efectividad en la colaboración para el logro de mejores resultados.

Las coordinaciones se realizarán como, **COORDINACIÓN VERTICAL:** la existente en los diferentes niveles de la organización; **COORDINACIÓN HORIZONTAL:** se realizan entre Gerencias, Oficinas, Áreas; **COORDINACIÓN DIAGONAL:** se realizan entre Gerencias u otras Oficinas y áreas de un sistema, con jefaturas u otras áreas de otra unidad.

RELACIONES INTER - INSTITUCIONALES

Las relaciones Inter. - Institucionales más frecuentes de la Empresa son las siguientes:

- A.- DIRECCIÓN NACIONAL DE PRESUPUESTO PÚBLICO (DNPP),**
para normar el proceso presupuestario de las empresas del estado y empresas municipales, respecto a la formulación, ejecución y evaluación del Presupuesto Institucional.
- B.- MINISTERIO DE VIVIENDA Y CONSTRUCCIÓN** para gestionar el financiamiento de Ejecución de perfiles, expedientes técnicos y obras de Saneamiento en el ámbito empresarial.
- C.- SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO** que por razones de fiscalización del cumplimiento de la normatividad y la coordinación de objetivos, políticas y planes para el desarrollo de los servicios.
- D.- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA,** para efectos del control externo posterior de las operaciones de la Empresa.
- E.- CONTADURIA PÚBLICA DE LA NACIÓN** para la presentación de los Balances, Estados de Pérdidas y Ganancias, Estados Financieros, Informes de los Balances Auditados, Evaluación Presupuestal, etc.
- F.-** Con otras Instituciones como **ESSALUD, MINISTERIO DE SALUD, INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, MINISTERIO DE TRABAJO,** para la coordinación de acciones e información para el desarrollo de los servicios.
- G.-** Con las Municipalidades Provinciales de la Región, para la coordinación de las acciones orientadas a la instalación, operación y ampliación de los servicios.
- H.-** Con **ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS NACIONALES,** para la concertación de créditos que permitan el financiamiento de las inversiones de la empresa.

- I.-** Con **PROVEEDORES NACIONALES Y EXTRANJEROS** para el abastecimiento de equipos, materiales y servicios para la empresa.
- J.-** Con **(USUARIOS) Y PÚBLICO** en general para cubrir sus demandas de servicio.
- K.-** Otras Instituciones que tengan relación directa con las actividades de EMAPA SAN MARTÍN S.A.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GERENCIA DE OPERACIONES

1. NATURALEZA Y UBICACIÓN ORGÁNICA

La Gerencia de Operaciones, es un órgano de línea que depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia General a quien reporta todas sus actividades.

2. ORGANIZACIÓN

Tiene a su cargo las siguientes Áreas:

2.1. Área de Producción

- 2.1.1. Sección Captación
- 2.1.2. Sección Tratamiento

2.2. Área de Distribución

- 2.2.1. Sección Control Operacional
- 2.2.2. Sección Redes Agua Potable
- 2.2.3. Sección Colectores
- 2.2.4. Sección Catastro Técnico

2.3. Área de Mantenimiento

- 2.3.1. Sección Mantenimiento Preventivo de Equipos y de las plantas de tratamiento.
- 2.3.2. Sección Mantenimiento de válvulas y accesorios, línea de conducción y cámaras de romper presión

2.4. Área de Estudios

- 2.4.1. Sección Estudios.
- 2.4.2. Sección Medio Ambiente.

2.5. Área de Obras y Liquidaciones.

- 2.5.1. Sección Obras.
- 2.5.2. Sección Liquidaciones.

3. OBJETIVOS

Lograr que los sistemas de captación, producción, almacenamiento y distribución de agua potable; y servicios de alcantarillado funcionen a niveles de mínimo costo y máxima calidad, cantidad y volumen para alcanzar las metas socio - económicas de EMAPA SAN MARTÍN S.A.

4. COMPETENCIAS

Grado de Instrucción
Especialidad

Superior
Ingeniería Sanitaria, Civil y /o otras carreras afines, de preferencias con Post Grado o estudios de Maestría.

Edad mínima

35 Años

Experiencia

5 Años mínimos.

CARGO

GERENTE DE OPERACIONES

Condiciones Personales

Moral Sólida, Disciplinado, Puntualidad, Dinámico, Ordenado, Buen Trato, Personalidad Definida, Conocimientos de Sistemas Computarizados, Conocimientos de Control de Operaciones, Conocimientos de Indicadores de Gestión, Capacidad y Habilidad para comunicarse, Capacidad de Organización, Capacidad para Implementar Normas y Procedimientos.

4.FUNCIÓN GENERAL

Operar, controlar, mantener los servicios de agua potable, disposición de aguas servidas, recolección de aguas residuales domésticas; así como, llevar el registro catastral técnico de los equipos e instalaciones y disponer estudios, proyectos y construcción de obras para optimizar y ampliar el servicio.

6. FUNCIONES ESPECÍFICAS

Para cumplir con su objetivo, el Gerente de Operaciones deberá realizar las siguientes funciones, las mismas que no son limitativas:

- Cumplir y hacer cumplir el Manual de Organización y Funciones, así como el Manual de Normas y Procedimientos de su área.
- Planear, organizar, dirigir y controlar la operación y el mantenimiento de los servicios bajo su responsabilidad.

- Establecer normas y criterios técnicos para el desarrollo de las actividades.
- Verificar y validar la información catastral técnica y el envío oportuno de esta a la oficina de informática para el abastecimiento de la base de datos.
- Coordinar con la Gerencia Comercial acerca de la consistencia de su información catastral con la comercial.
- Aprobar estudios, presupuestos y especificaciones de materiales y servicios.
- Supervisar el seguimiento, y control de las operaciones, mantenimiento y control de calidad de los servicios a su cargo.
- Propiciar la mecanización de datos como herramienta esencial en la gestión empresarial.
- Aprobar, coordinar y controlar la ejecución de las actividades programadas, teniendo como fin alcanzar las metas de la Empresa.
- Elaboración y evaluación mediante los Indicadores de Gestión de acuerdo con los procedimientos establecidos para su área.
- En la fecha indicada, remitir a la Oficina de Desarrollo Empresarial la información sobre indicadores.
- Interrelacionarse permanentemente con la Oficina de Desarrollo Empresarial, y los de otros sistemas de la Empresa para recibir y dar información, con el fin de contribuir a la elaboración de planes de las actividades a su cargo.
- Coordinar con la Oficina de Desarrollo Empresarial los planes y programas propuestos para el sistema operacional.
- Establecer políticas de macro medición de los servicios de agua y desagüe sanitario y coordinar su implementación.
- Realizar estudios para detección y control de fugas de agua potable visible y no visible.
- Supervisar la ejecución de los planes para detectar y controlar de fugas de agua potable visible y no visible.
- Suministrar especificaciones técnicas y opinar sobre la selección y adquisición de materiales y equipos destinados a la operación de los servicios.
- Dirigir o aprobar estudios de investigación para optimizar la operatividad de los servicios.
- Evaluar y dirigir los programas de control de calidad de los servicios de agua cruda y agua potable.
- Prestar asistencia técnica a las sucursales en lo referente a operaciones.
- Dirigir la elaboración de normas y manuales de operación.
- Adoptar medidas, optimizando y racionalizando los consumos de energía eléctrica en la producción de agua potable y otros de su área.

- Presentar oportunamente el cuadro de necesidades de los recursos humanos y materiales, que permitan la formulación de presupuestos del área.
- Estudiar, proponer criterios y establecer reglamentos, procedimientos, manuales y normas que contribuyan a racionalizar y optimizar la explotación y uso de los recursos.
- Brindar apoyo y asesoramiento técnico - profesional a entidades afines y organizaciones sociales que lo soliciten en materia de su competencia.
- Elaborar estudios especiales de sectorización de macro - medición, operación de sistemas para la detección de pérdidas.

Cumplir con los procedimientos de envío de Información de Indicadores de Gestión a la Oficina de Desarrollo Empresarial; así como tomar las acciones pertinentes para mejorar los indicadores de su área.

- Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General en materia de su competencia.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA DE OPERACIONES

1-COMPETENCIAS

Grado de Instrucción

Superior Técnica

Especialidad

Secretariado Ejecutivo Computarizado, técnico contable o carrera afín.

Experiencia

2 años

Edad mínima

20 años.

CARGO

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Condiciones Personales

Personalidad definida.

Capacidad de Comunicación, Empatía,

Capacidad de Organización, Tolerancia

para trabajar bajo Presión, Proactivo,

Moral, Sólida, Disciplinado, Dinamismo,

Buen Trato, Capacidad y Habilidad para Coordinar y Comunicarse

2. FUNCIONES:

La asistente administrativo de la Gerencia de Operaciones deberá realizar las siguientes funciones las mismas que no son limitativas:

- Llevar y mantener los Archivos de la Gerencia de Operaciones.
- Coordinar las reuniones de la Gerencia de Operaciones a nivel interno y externo de la Empresa.
- Elaborar todos los documentos administrativos que se asigne la Gerencia de Operaciones
- Recepcionar y remitir todas las cartas, informes, oficios u otros documentos relativos a las funciones de la Gerencia de Operaciones
- Atender todos los requerimientos de la Gerencia de Operaciones.
- Otros que le asigne la Gerencia de Operaciones y que sean relativos a sus funciones

Realizar estudios de racionalización del trabajo y uso de los recursos materiales, humanos y económicos a fin de optimizar el costo de los mismos, mediante el establecimiento de manuales, reglamentos, procedimientos y normas.

- Otras funciones que le asigne la Gerencia de Operaciones que sean compatibles con sus funciones.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

AREA DE DISTRIBUCION

1. NATURALEZA Y UBICACIÓN ORGÁNICA

El Área de Distribución, es un órgano que depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia Operaciones a quien reporta todas sus actividades.

2. ORGANIZACIÓN

Cuenta con los siguientes cargos bajo su responsabilidad:

2.1 Asistente Administrativo y (Reclamos Operacionales).

2.2 Supervisor de Redes.

2.3 Operador de Redes de Agua Potable.

2.4 Operador de Redes de Alcantarillado Sanitario.

2.5 Chofer

3. OBJETIVOS

Planear programas, supervisar y ejecutar el plan de distribución y de abastecimiento de agua potable producida en las plantas de tratamiento, así como de mantener operativas las redes de agua potable y de alcantarillado.

4. COMPETENCIA

Grado de Instrucción	Superior
Especialidad	Ingeniería sanitaria o Ingeniería Civil
Edad mínima	25 Años
Experiencia	3 Años
CARGO	JEFE DE ÁREA DE DISTRIBUCIÓN
Condiciones Personales	Moral Sólida, Disciplinado, Puntualidad, Dinámico Ordenado, Buen Trato, Personalidad Definida, Conocimientos de Sistemas Computarizados, Capacidad y Habilidad para Comunicarse, Capacidad de Organización.

5. FUNCIONES

Para cumplir con sus objetivos, deberá cumplir con las siguientes funciones que no son limitativas:

- Cumplir y hacer cumplir el Manual de Organización y Funciones así como el Manual de Normas y Procedimientos.
- Elaborar, proponer y ejecutar el plan de trabajo y programas de operación y mantenimiento preventivo y correctivo en redes de distribución de agua y alcantarillado sanitario.
- Analizar, controlar e informar sobre el estado en que se encuentran las redes de agua y alcantarillado para la oportuna programación de cambio de colectores y/o ampliaciones.
- Priorizar los trabajos cuando se trata de atender emergencias que se presenten en las diferentes unidades.
- Proponer estudios para detección y control de fugas de agua potable visible y no visible.
- Ejecutar los planes para detectar y controlar de fugas de agua potable visible y no visible.

- Controlar y evaluar el avance de los trabajos y/o acciones, sean éstos de carácter permanente o de emergencia.
- Llevar el archivo técnico en forma ordenada para un mejor control de las actividades.
- Coordinar, controlar, supervisar y ejecutar el mantenimiento preventivo, correctivo y rehabilitación de todos los elementos conformantes de la red de distribución de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Estudiar, proponer métodos y establecer los reglamentos, manuales, procedimientos y normas que contribuyan a racionalizar y optimizar las actividades y la explotación y usos de los recursos para facilitar al máximo el mantenimiento preventivo de las redes de agua y alcantarillado.
- Realizar los programas diarios y de fin de semana de la operación y mantenimiento de los sistemas de agua y alcantarillado en coordinación con las áreas competentes.
- Controlar y evaluar la disponibilidad y la situación de los equipos, herramientas y recursos humanos.
- Establecer el programa de estadística, relacionado con el desempeño y efectividad de los sistemas a su cargo.
- Realizar la evaluación del área en base a Indicadores establecidos (continuidad, presiones, etc.).
- Preparación de informes y sustentación de necesidades de mejoramiento del área.
- Actualización de la Información del Área (Planos, estadísticas, etc.).
- Convocar a reuniones de trabajo para evaluación, mejoramiento y preparación de rutinas de operación.

Ejecutar el Plan de Ejecutar el Plan Evaluar los desempeños en campo del personal operativo, a fin de detectar necesidades de capacitación y/o readecuación de cuadrillas en función a las habilidades disponibles.

- Realizar las demás funciones que le asigne la Gerencia de Operaciones y que sean de su competencia.

OPERADOR DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO

1. COMPETENCIA

Grado de Instrucción	Técnico
Especialidad	Gasfitero
Edad mínima	25 Años
Experiencia	3 Años

CARGO

OPERADOR DE REDES DE ALCANTARILLADO

SANITARIO

Condiciones Personales

Moral Sólida, Disciplinado, Puntualidad, Dinámico Ordenado, Buen Trato, Personalidad Definida, Conocimientos de Sistemas Computarizados, Capacidad y Habilidad para Comunicarse, Capacidad de Organización.

2. FUNCIONES

Para cumplir con sus objetivos deberá cumplir con las siguientes funciones las mismas que no son limitativas:

- Cumplir y hacer cumplir el Manual de Organización y Funciones, así como el Manual de Normas y Procedimientos de su área.
- Coordinar las acciones con el jefe del área y con el personal operativo.
- Cumplir con las tareas programadas por el Jefe de Área y de sus superiores cuando el caso lo amerite.
- Ejecutar programas de mantenimiento preventivo, correctivo y rehabilitación de los elementos del sistema de alcantarillado sanitario.
- Tener conocimiento amplio de las características operativas de sus zonas de operación asignadas.
- Acatar los pedidos de apoyo coordinados a través de los responsables de las áreas.
- Realizar acciones de supervisión en sectores críticos de su zona de operación asignada.
- Mantener en condiciones operativas las herramientas asignadas.
- Mantener en condiciones operativas los vehículos asignados.
- Informar a su responsable, sobre la necesidad de adquisición, cambio y/o reparación de válvulas, herramientas o materiales.
- Detectar las causas que originan las intervenciones.

- Identificar los tramos de tubería que requieren cambio (Antigüedad, Corrosión, etc.).
- Identificar los buzones en mal estado (Marco, Tapa, Media Caña, Revestimiento, etc.).
- Realizar otras funciones que le asigne el Jefe de Área y de sus superiores, que sean compatibles con sus funciones.

CHOFER

1. COMPETENCIA

Grado de Instrucción	Técnico
Especialidad	Gasfitero
Edad mínima	25 Años
Experiencia	3 Años

CARGO

CHOFER

Condiciones Personales	Moral Sólida, Disciplinado, Puntualidad, Dinámico Ordenado, Buen Trato, Personalidad Definida, Conocimientos de Sistemas Computarizados, Capacidad y Habilidad para Comunicarse, Capacidad de Organización.
------------------------	---

2. FUNCIONES

Para cumplir con sus objetivos deberá cumplir con las siguientes funciones las mismas que no son limitativas:

- Cumplir y hacer cumplir el Manual de Organización y Funciones, así como el Manual de Normas y Procedimientos de su área.
- Coordinar las acciones con el jefe del área y con el personal operativo.
- Apoyar al traslado del personal de campo hacia las zonas que hayan establecido el jefe del área o de sus superiores cuando el caso lo amerite.
- Apoyar con el alcance de materiales y/o suministros al personal de campo en los lugares en donde se realizan las intervenciones.
- Apoyar en las labores de mantenimiento en las cuales realicen intervenciones.
- Acatar los pedidos de apoyo coordinados a través de las diferentes cuadrillas de trabajo y abastecimiento de material necesario en los puntos establecidos.

- Informar a su responsable, sobre la necesidad de adquisición, cambio y/o reparación de los equipos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

ÁREA DE MANTENIMIENTO

1. NATURALEZA Y UBICACIÓN ORGÁNICA

El Área de Mantenimiento, es un órgano de línea que depende funcional y jerárquicamente de la Gerencia de Operaciones a quien reporta todas sus actividades.

2. ORGANIZACIÓN

Cuenta con los siguientes cargos bajo su responsabilidad:

2.1. Técnico en Mantenimiento de Plantas.

2.2. Técnico en Mantenimiento Electromecánico.

3. OBJETIVOS

Planear, programar, supervisar y ejecutar los planes de mantenimiento preventivo de los equipos mecánicos y/o eléctricos, micros medidores, macros medidores, así como de las unidades de transporte de la Empresa.

4. COMPETENCIAS

Grado de Instrucción	Superior ó Técnica
Especialidad	Electro Mecánica o Mecánico
Edad mínima	30 Años
Experiencia	5 Años
CARGO	JEFE DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO
Condiciones Personales	Moral Sólida, Disciplinado, Puntualidad, Dinámico, Ordenado, Buen Trato, Personalidad Definida, Conocimientos de Sistemas Computarizados, Capacidad y Habilidad para Comunicarse, Capacidad de Organización.

5. FUNCIONES

Para cumplir con sus objetivos, deberá realizar las siguientes funciones las mismas que no son limitativas:

- Cumplir y hacer cumplir el Manual de Organización y Funciones, así como el Manual de Normas y Procedimientos de su área.
- Planear, dirigir, coordinar y ejecutar todas las tareas relacionadas con el mantenimiento preventivo o correctivo de equipos, instalaciones, micros medidores, macro medidores, válvulas, unidades de transporte de la Empresa, etc.
- Dirigir o coordinar la elaboración o actualización de manuales de mantenimiento.
- Elaborar, controlar y evaluar los programas de mantenimiento preventivo, así como planear y coordinar los recursos necesarios para el mantenimiento de emergencia.
- Proponer la contratación de servicio de terceros para los servicios de mantenimiento cuando sean necesarios.
- Controlar la calidad de los servicios de mantenimiento propio o de terceros.
- Controlar el mantenimiento de los servicios y equipos electromecánicos de las oficinas.
- Controlar los materiales del almacén de mantenimiento.
- Prestar asistencia técnica a las sucursales en lo que a mantenimiento preventivo se refiere.
- Supervisar el mantenimiento de micro medidores y macro medidores y válvulas en función a un plan de mantenimiento programado.
- Elaborar y controlar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, micros medidores y macro medidores así como las unidades de transporte e instalaciones de la empresa, estableciendo los recursos físicos y económicos o de infraestructura necesarios para ejecutarlos internamente o por terceros.

PANTALLAZO DE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome

https://ev.turnitin.com/app/carta/tes/3mg-ws3s=2&u=1049942263&n=1157761666

feedback studio Miguel Angel Infantes Calderon Informe de tesis final

Resumen de coincidencias

26 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

26	1	Entregado a Universidad...	11 %
	2	repositorio ucv.edu.pe	3 %
	3	repositorio uladech.edu.pe	1 %
	4	Entregado a Universidad...	1 %
	5	www.monografias.com	1 %
	6	repositorio unan.edu.ni	1 %

Página: 1 de 78 Número de palabras: 15738

Text-only Report High Resolution Activado

18:05 a.m. 24/07/2019

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Dr. ÁNGEL JAVIER MUCHA PAITÁN, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada: "ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO PARA EL ALMACÉN DE LA EMPRESA INVERSIONES HEN E.I.R.L. CHIMBOTE - 2019", del estudiante INFANTES CALDERÓN MIGUEL ÁNGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26 .% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 24 Junio del 2019


Firma
DR. MUCHA PAITÁN ÁNGEL JAVIER
DNI: 17841314

ACTA DE AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
INFANTES CALDERÓN MIGUEL ÀNGEL

INFORME TÍTULADO:

**"ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO PARA EL ALMACÉN DE LA EMPRESA INVERSIONES HEN E.I.R.L.
CHIMBOTE – 2019"**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:
CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 10/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 16



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN
Dra. Mariela Karina Solano Campos
Coordinadora de la Escuela Profesional de contabilidad